

# REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

WWW.AUTOCARE.COM.PL

## § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### 1. Definicje:

- a) **Serwis** - Serwis Sprzedawcy dostępny pod adresem [www.autocare.com.pl](http://www.autocare.com.pl),
- b) **Sprzedawca** – Autoconcierge sp. z o.o. ul. Łużycka 21, 51-111 Wrocław z siedzibą pod adresem: pl. Wolności 13/2, 35-073 Rzeszów, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000683297, NIP: 8133747759, REGON: 367560542, e-mail: kontakt@autocare.com.pl tel: (+48) 533 55 55 51,
- c) **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sprzedawcę,
- d) **Dowód fiskalny** – paragon fiskalny, faktura VAT lub inny dowód przekazany Klientowi w związku z realizacją Umowy,
- e) **Formularz rejestracji** – dostępny w Serwisie formularz umożliwiający utworzenie Konta,
- f) **Formularz zamówienia** – dostępny w Serwisie formularz, umożliwiający Klientowi złożenie Zamówienia i jego realizację bez konieczności zakładania Konta albo po zalogowaniu w ramach Konta Klienta,
- g) **Konto** – oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Klienta, zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Sprzedawcy, w którym gromadzone są dane Klienta, w tym informacje o złożonych Zamówieniach,
- h) **Koszyk** – wirtualne narzędzie, umożliwiające Klientowi przejrzanie wybranych Usług przed ich zamówieniem oraz przeliczanie ich wartości (ceny); podczas wyboru Usług, Klient może dowolnie zarządzać zawartością Koszyka poprzez dodawanie do niego kolejnych Usług lub usuwanie ich z Koszyka,
- i) **Newsletter** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Sprzedawcę, polegająca na umożliwieniu zainteresowanym Klientom posiadającym Konto automatyczne otrzymywanie na podany adres e-mail informacji, w tym marketingowych i handlowych, związanych ze Serwisem,
- j) **Polityka prywatności** – dokument dostępny w Serwisie, określający zasady związane z przetwarzaniem danych osobowych przez Sprzedawcę, a jednocześnie będący wypełnieniem przez niego obowiązku informacyjnego w zgodzie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych,
- k) **Promocja** – ściśle określony w czasie rabat cenowy na wybrane Usługi będące przedmiotem Umowy,
- l) **Regulamin** – niniejszy regulamin Serwisu, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219, ze zm.),
- m) **Umowa** – umowa o świadczenie usług w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t. j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1025, ze zm.), zwanej dalej **Kodeksem**

- cywilnym**, zawierana za pośrednictwem Serwisu w języku polskim pomiędzy Klientem a Sprzedawcą,
- n) **Usługa** – przedmiot Umowy zawartej pomiędzy Klientem a Sprzedawcą dostępny w ramach Serwisu, na który składają się – zależnie od zakresu konkretnego Zamówienia - części (tj. części zamiennie i płyny eksploatacyjne), usługa warsztatu (tj. usługi serwisowe) oraz usługa opieki (tj. piecza Sprzedawcy nad procesem realizacji Zamówienia i Umowy, obejmująca w szczególności odbiór i zwrot pojazdu Klienta),
  - o) **Załącznik nr 1** – dołączony do Regulaminu dokument umożliwiający odstąpienie od Umowy, o którym mowa w § 7 Regulaminu,
  - p) **Załącznik nr 2** – dołączony do Regulaminu dokument umożliwiający złożenie reklamacji, o której mowa w § 5 Regulaminu,
  - q) **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, stanowiące ofertę zawarcia Umowy ze Sprzedawcą.
2. Serwis dostępny pod adresem internetowym [www.aurocare.com.pl](http://www.aurocare.com.pl) prowadzony jest przez Sprzedawcę.
  3. Niniejszy Regulamin stosuje się do Umów zawieranych za pośrednictwem Serwisu.
  4. Usługi świadczone drogą elektroniczną przez Sprzedawcę polegają na:
    - a) umożliwieniu prowadzenia Konta w Serwisie,
    - b) umożliwieniu zawarcia Umowy poprzez wypełnienie Formularza zamówienia,
    - c) prowadzeniu Newslettera,
  5. Przed wypełnieniem Formularza zamówienia lub Formularza rejestracji, Klient proszony jest o zapoznanie się z treścią Regulaminu i Polityki prywatności oraz ich akceptację.
  6. Niedozwolone są jakiegokolwiek próby wprowadzania do systemu informatycznego Serwisu szkodliwych danych (linki w opisach, oprogramowanie złośliwe, w tym boty, wirusy, pliki szpiegujące, „robaki” etc.).
  7. W Serwisie mogą być organizowane Promocje na wybrane Usługi z oferty Serwisu. O zasadach dotyczących Promocji decyduje Sprzedawca, podając je do wiadomości publicznej na stronie Serwisu.
  8. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje o Usługach, podane w Serwisie przez Sprzedawcę, w szczególności opisy, parametry techniczne oraz ceny Usług, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
  9. Do korzystania z Serwisu niezbędny jest komputer z procesorem min. 200MHz, 64MB RAM, kartą graficzną obsługującą rozdzielczości 800x600 i 256 kolorów oraz przeglądarka stron internetowych (Internet Explorer (wersja >= 6.0), Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari), a także klawiatura lub inne urządzenie wskazujące, umożliwiające poprawne wypełnienie formularzy elektronicznych.
  10. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Klienta będącego jednocześnie konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, przysługujących mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.

## **§ 2. ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU**

1. Klient obowiązany jest do korzystania ze Serwisu w sposób zgodny z obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich. Korzystanie z Serwisu dla Klientów jest całkowicie dobrowolne.
2. Świadcząc usługi Sprzedawca dokłada należytej staranności przy realizacji Umów oraz Zamówień.
3. Aby móc w pełni wykorzystać możliwości Serwisu, konieczne jest dokładne zapoznanie się z treścią Regulaminu i Polityki prywatności oraz zaakceptowanie ich warunków.
4. Rejestracja (założenie Konta) w Serwisie odbywa się poprzez stronę Serwisu, na której Klient może uzupełnić Formularz rejestracji o wymagane dane (imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu), ustanowić chroniące Konto hasło, a następnie kliknąć przycisk służący do potwierdzenia rejestracji, po uprzednim zaakceptowaniu przez Klienta niniejszego Regulaminu oraz Polityki prywatności. Po dokonaniu czynności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Klient otrzyma link aktywacyjny na podany podczas rejestracji adres e-mail.
5. W momencie, w którym Klient kliknie w link aktywacyjny, wysłany na podany przez niego podczas rejestracji adres e-mail, służący do potwierdzenia rejestracji w Serwisie, zostaje zawarta umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną (założone Konto) na czas nieokreślony dotycząca prowadzenia Konta w Serwisie, zgodnie z przepisami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. Od momentu kliknięcia w link aktywacyjny i zawarcia umowy, o której mowa w punkcie poprzedzającym, Klient uzyskuje dostęp do swojego Konta za pośrednictwem swojego loginu i hasła.
7. Zarówno każdy Klient jak i osoba trzecia mająca dostęp do Serwisu, zobowiązani są do powstrzymywania się od kopiowania, modyfikowania, rozpowszechniania, transmitowania lub wykorzystywania w inny sposób jakichkolwiek treści i baz udostępnionych na stronie Serwisu zarówno przed, jak i po zalogowaniu, za wyjątkiem korzystania z nich w ramach dozwolonego użytku.
8. Hasło pozwalające Klientowi logować się na stronie Serwisu jest prywatne i poufne.
9. Wszelkie wymiany haseł pomiędzy Klientami są zabronione.
10. Umowa, o której mowa w punkcie poprzedzającym, może zostać wypowiedziana (Konto może zostać usunięte):
  - a) przez Klienta - w każdym momencie poprzez usunięcie Konta w Serwisie lub przesłanie informacji o rezygnacji przez Klienta na adres e-mail Sprzedawcy: kontakt@autocare.com.pl
  - b) przez Sprzedawcę - z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia; o wypowiedzeniu umowy (usunięciu Konta) Klient zostanie poinformowany wiadomością elektroniczną e-mail, wysłaną na adres podany podczas rejestracji w Serwisie.
11. Zabronione jest w szczególności:
  - a) korzystanie z Serwisu w celach zarobkowych lub mających na celu osiągnięcie korzyści majątkowej przez Klienta,
  - b) udostępnianie swojego Konta innym Klientom i osobom trzecim, jak również korzystanie z Kont należących do innych Klientów,
  - c) tworzenie fikcyjnych Kont, mające na celu korzystanie z Serwisu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem.

12. Każdy Klient może mieć wyłącznie jedno Konto w ramach Serwisu.
13. Klient, który narusza postanowienia niniejszego Regulaminu, może zostać wezwany przez Sprzedawcę do zaprzestania naruszeń. Wezwanie kierowane będzie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Klienta podany podczas rejestracji lub przez Serwis w wiadomości prywatnej. Jeżeli wezwanie okaże się bezskuteczne, a Klient nadal będzie łamał postanowienia niniejszego Regulaminu, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do usunięcia jego Konta, co jest równoznaczne z natychmiastowym rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (usunięciem Konta), o której mowa w pkt. 5 niniejszego paragrafu.
14. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do trwałego usunięcia Konta Klienta bez wcześniejszego uprzedzenia w przypadku, gdy Klient:
  - a) korzysta z Serwisu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
  - b) narusza przepisy obowiązującego prawa,
  - c) w razie wystąpienia jakiejkolwiek sytuacji wskazanej w pkt. 11 niniejszego paragrafu.
15. Założenie nowego Konta przez Klienta, którego Konto zostało usunięte przez Sprzedawcę, wymaga uprzedniej wyraźnej zgody Sprzedawcy.
16. W przypadku wykrycia błędów w działaniu Serwisu, Klientowi przysługuje prawo żądania ich usunięcia w odpowiednim terminie, uzależnionym od charakteru i stopnia skomplikowania błędu.

### **§ 3. WARUNKI ZŁOŻENIA ZAMÓWIENIA**

1. Sprzedawca świadczy Usługi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej z uwzględnieniem postanowień niniejszego Regulaminu. Terytorium świadczenia usług przez Sprzedawcę to teren gminy Wrocław.
2. Klient może wybrać jeden spośród następujących sposobów składania Zamówienia:
  - a) złożenie Zamówienia poprzez Konto założone przez Klienta w Serwisie,
  - b) złożenie Zamówienia poprzez wypełnienie Formularza zamówienia dostępnego na stronie Serwisu bez zakładania Konta,
  - c) złożenie Zamówienia drogą mailową,
  - d) złożenie Zamówienia drogą telefoniczną.
3. Zamówienia można składać 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę.
4. W celu skutecznego złożenia Zamówienia w sposób, o którym mowa w pkt 2 lit. a niniejszego paragrafu, Klient proszony jest o wypełnienie Formularza rejestracji i tym samym założenie Konta, a następnie dodanie Usługi do Koszyka oraz zatwierdzenie Zamówienia.
5. W celu skutecznego złożenia Zamówienia w sposób, o którym mowa w pkt 2 lit. b niniejszego paragrafu, Klient proszony jest o wypełnienie dostępnego na stronie Serwisu Formularza zamówienia, dodanie Usługi do Koszyka oraz przesłanie go do Sprzedawcy za pośrednictwem Serwisu.
6. W celu skutecznego złożenia Zamówienia w sposób, o którym mowa w pkt 2 lit. c niniejszego paragrafu, Klient proszony jest o przesłanie na adres: kontakt@autocare.com.pl, wiadomości elektronicznej zawierającej oświadczenie woli Klienta o chęci złożenia Zamówienia.
7. Zamówienia złożone w dni powszednie po godzinie 18.00, w soboty i niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy, będą rozpatrywane następnego dnia roboczego.

8. Potwierdzenie złożenia oraz przyjęcia do realizacji Zamówienia zostanie przesłane Klientowi przez Sprzedawcę w formie wiadomości e-mail w ciągu 3 godzin od momentu złożenia Zamówienia w jakikolwiek sposób przewidziany w niniejszym paragrafie.
9. Umowę traktuje się jako zawartą z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa w punkcie poprzedzającym.
10. Czas realizacji Zamówienia wymienionego na stronie <https://autocare.com.pl/pl/oferta> wskazany jest w zakładce <https://autocare.com.pl/pl/oferta>. W wyniku ustaleń między Sprzedawcą a Klientem czas realizacji Zamówienia może być ustalony indywidualnie. Każde z zamówienie może różnić się czasem realizacji ze względu na specyfikę jego realizacji.
11. Klient informowany jest o braku możliwości skorzystania z Usługi w terminach, o których mowa w punkcie poprzedzającym, w związku z czym może wyrazić zgodę na wydłużenie czasu realizacji Zamówienia lub zrezygnować z zamówionej Usługi w całości lub w części. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, szacowany czas realizacji Zamówienia ustalany jest indywidualnie z Klientem.
12. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do anulowania Zamówienia, jeżeli Klient pomimo wezwania nie uzupełnił w terminie przypadającym na 8h braków wymaganych do skutecznej realizacji Zamówienia (np.: nie podał poprawnego nr VIN pojazdu, który jest wymagany do zrealizowania zlecenia i zamówienia części niezbędnych do zamontowania w pojeździe).
13. Warunkiem realizacji Zamówienia jest uiszczenie ceny za Usługi na zasadach wskazanych w § 4 Regulaminu.

#### **§ 4. PŁATNOŚCI**

1. Ceny Usług podane w Serwisie wyrażone są w polskich złotych i są cenami brutto, jak również zawierają wszystkie wymagane przepisami prawa składniki, w tym podatek VAT oraz cła. Ceny nie zawierają jednak ewentualnych kosztów usługi opiekuna, które wskazywane są w trakcie składania Zamówienia.
2. O całkowitej kwocie Zamówienia Klient informowany jest każdorazowo przed dokonaniem Zamówienia.
3. Do każdego Zamówienia dołączany jest Dowód fiskalny.
4. Klient niebędący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, w celu realizacji Zamówienia upoważnia Sprzedawcę do wystawiania faktury VAT bez podpisu odbiorcy oraz w formie elektronicznej.
5. Klient może wybrać jeden z następujących sposobów płatności za zamówione Usługi:
  - a) płatność przelewem zwykłym lub internetowym na konto bankowe Sprzedawcy,
  - b) płatność internetowa – PayU.
6. Podstawowym sposobem płatności udostępnianym przez Sprzedawcę jest PayU, który jest udostępniony w procesie składania Zamówienia.
7. W przypadku wyboru sposobu płatności, o którym mowa w pkt 5 lit. a niniejszego paragrafu, Usługa zostaje przekazana do realizacji w momencie zaksięgowania 100% środków pieniężnych na koncie Sprzedawcy.
8. W przypadku wybrania sposobu płatności, o których mowa w pkt 5 lit. b niniejszego paragrafu, Usługa zostaje przekazana do realizacji w momencie pozytywnego wyniku autoryzacji 100% wartości Zamówienia.

9. Jeżeli Klient nie dokona płatności w terminie 3 dni od daty potwierdzenia Zamówienia, Sprzedawca wezwie Klienta do dokonania płatności. W przypadku nieuiszczenia całości wpłaty w terminie wskazanym w wezwaniu, Sprzedawca ma prawo anulować Zamówienie, informując o tym Klienta drogą mailową lub telefoniczną.
10. Płatności internetowe, o których mowa w pkt. 5 lit. b niniejszego paragrafu, dokonywane on-line za pośrednictwem Serwisu, obsługiwane są za pośrednictwem platformy PayU dostępnej pod adresem [www.payu.pl](http://www.payu.pl), wykorzystywanej przez PayU SA z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 182, NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000274399.

### **§ 5. ZASADY REALIZACJI ZAMÓWIEŃ**

1. W toku realizacji Umowy i świadczenia Usług Klient zobowiązany jest udostępnić przedstawicielowi Sprzedawcy swój pojazd związany z realizacją Usług wraz z ważnym dowodem rejestracyjnym z aktualnym badaniem technicznym oraz aktualną polisę ubezpieczenia OC, które mogą zostać skopiowane lub sfotografowane przez przedstawiciela Sprzedawcy.
2. Klient oświadcza, że jest uprawniony do użytkowania pojazdu oraz do przekazania go przedstawicielowi Sprzedawcy w celu realizacji Usług.
3. Realizacja Umowy polega na odebraniu pojazdu przez przedstawiciela Sprzedawcy w miejscu wskazanym przez Klienta, świadczeniu Usług, oraz dostarczeniu pojazdu do Klienta na adres, w którym pojazd został wcześniej odebrany.
4. Dostarczenie pojazdu po realizacji Umowy pod inny adres niż miejsce jego odbioru wymaga indywidualnych uzgodnień między Sprzedawcą a Klientem.
5. Czas oczekiwania na odbiór i zwrot pojazdu nie może przekroczyć 15 min. W razie przekroczenia czasu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, oraz niemożności zwrotu pojazdu Klientowi po realizacji Umowy, Sprzedawca zabiera auto, a następnie wskazuje Klientowi miejsce, w którym może osobiście odebrać pojazd albo ustalić miejsce i czas jego dostarczenia do Klienta za dodatkową opłatą.
6. Przy odbiorze pojazdu Klient zobowiązany jest przekazać przedstawicielowi Sprzedawcy kluczyk do pojazdu wraz z informacją dotyczącą sposobu korzystania (uruchomienia, wyłączenia) z alarmu. Odbiór auta zostaje potwierdzony protokołem. Klient otrzymuje oryginał protokołu, a Sprzedawca jego kopię.
7. Pojazd Klienta powinien być wyposażony zgodnie z właściwymi przepisami prawa, w tym w szczególności w apteczkę, gaśnicę i trójkąt, jak również powinien być zaopatrzony w koło zapasowe, działający lewarek oraz klucz do kół. W razie przebicia opony w czasie transportu pojazdem Klienta oraz braku koła zapasowego, działającego lewarka oraz klucza do kół, Sprzedawca zaznacza to w protokole. W sytuacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Sprzedawca dokonuje wymiany przebitej opony na koszt Klienta po uprzednich konsultacjach z Klientem.
8. Sprzedawca w toku świadczenia Usług może:
  - a) regulować system klimatyzacji-wentylacji, fotele, pasy, kierownicę i lusterka w pojeździe Klienta,

- b) korzystać z radia oraz zapalniczki w pojeździe Klienta w celu zasilenia sprzętu, chyba że Klient zastrzeże, że nie jest to możliwe.
9. Jeżeli w toku transportu pojazdu do lub od Klienta stwierdzona zostanie usterka pojazdu niezwiązana z działaniem lub zaniechaniem Sprzedawcy, przedstawiciel Sprzedawcy udokumentuje stwierdzoną usterkę oraz niezwłocznie poinformuje o niej Klienta.
10. Sprzedawca świadczy Usługi od poniedziałku do piątku w g. 8:00-18:00 na terenie Wrocławia. Gdyby odbiór pojazdu Klienta został ustalony po g. 16:00, a Usługa nie mogła zostać zrealizowana do g. 18:00 tego samego dnia, wówczas zwrot pojazdu może nastąpić najwcześniej o g. 8:00 następnego dnia roboczego. Świadczenie Usług poza terenem Wrocławia oraz w innych dniach lub godzinach niż wskazane w niniejszym punkcie, wymagają indywidualnych ustaleń Sprzedawcy i Klienta.
11. Jeżeli w zakresie realizacji Umowy (świadczenia Usług) mieści się wymiana części zamiennych w ramach świadczonych Usług, wówczas Sprzedawca zapewni, że rzeczy te są oryginalne, fabrycznie nowe (wolne od wad) oraz zgodne z obowiązującymi standardami i wymaganiami.
12. Przy realizacji Zamówień Sprzedawca korzysta z usług profesjonalnych podwykonawców oraz z części zamiennych i płynów eksploatacyjnych odpowiedniej jakości oraz zapewniających wykonanie Usługi na najwyższym poziomie, poprawę i wydłużenie sprawności pojazdu oraz poprawę bezpieczeństwa jego użytkowników. Klient nie może zastrzec, że do realizacji Usług mogą być wykorzystane tylko i wyłącznie wskazane przez Klienta części zamienne lub płyny eksploatacyjne.
13. Klient może odstąpić od Umowy na 45 min przed ustalonym dniem i godziną odbioru pojazdu przez przedstawiciela Sprzedawcy. Uprawnienie, o którym mowa w niniejszym punkcie jest odrębne od uprawnienia, o którym mowa w § 8 Regulaminu. Informacja o wypowiedzeniu przez Klienta umowy powinno mieć formę pisemną wysłaną na adres e-mail Sprzedawcy: kontakt@autocare.com.pl
14. Jeżeli Klient wypowie Umowę w toku jej realizacji, wówczas Sprzedawca dokonuje zwrotu kwoty dotyczącej tej części Usługi, która nie została zrealizowana, przy czym w każdym przypadku Sprzedawca ma prawo do zachowania ceny za usługi opieki.
15. Sprzedawca może odmówić odbioru pojazdu od Klienta, jeżeli:
- a) Klient dokonał błędnego wyboru pojazdu i innych parametrów w Zamówieniu (w tym w szczególności w Formularzu zamówienia) w Serwisie, co powoduje nieprawidłowe wyliczenie ceny za Usługę, W szczególności podał błędny nr VIN co spowodowało błędne wyliczenie kosztów za usługę przez Sprzedawcę. W takim przypadku Sprzedawca może przyjąć Zlecenie z zastrzeżeniem, iż dokładna cena za jego wykonanie zostanie przesłana klientowi a Klient dokona płatności różnicy ceny.
  - b) pojazd Klienta jest w stanie uniemożliwiającym ocenę uszkodzeń lakieru, a Klient nie wyraża zgody na wyłączenie ewentualnych uszkodzeń lakierów od odpowiedzialności Sprzedawcy, co powinno zostać wskazane w protokole, o którym mowa w pkt. 6 niniejszego paragrafu,
  - c) stan techniczny pojazdu Klienta w ocenie przedstawiciela Sprzedawcy zagraża bezpieczeństwu w ruchu drogowym oraz bezpieczeństwu jego użytkowników,
  - d) Klient nie uiścił płatności za Usługę na zasadach przewidzianych postanowieniami niniejszego Regulaminu,
  - e) Klient nie udostępnił Sprzedawcy dokumentów, o których mowa w pkt. 1 niniejszego paragrafu,
  - f) w pojeździe Klienta znajdują się przedmioty, które zagrażają bezpieczeństwu w ruchu drogowym oraz bezpieczeństwu jego użytkowników,

- g) w pojeździe Klienta znajdują się zwierzęta,
- h) wnętrze pojazdu Klienta jest zanieczyszczone w sposób powodujący możliwość zabrudzenia odzieży przedstawiciela Sprzedawcy.

## **§ 6. REKLAMACJA**

1. W przypadku stwierdzenia lub przypuszczenia, że Usługa została wykonana wadliwie, Klient obowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Sprzedawcę.
2. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta, opis wady, datę jej powstania lub stwierdzenia oraz żądanie Klienta. W celu ułatwienia procedury reklamacyjnej, Sprzedawca udostępnia na stronie Serwisu Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Do reklamacji należy dołączyć Dowód fiskalny związany z Umową dotyczącą reklamowanej Usługi.
4. Reklamacje należy kierować na adres: Autoconcierge sp. z o.o. ul. Łużycka 21, 51-111 Wrocław lub drogą poczty elektronicznej przesyłając odpowiednią wiadomość na adres e-mail: kontakt@autocare.com.pl.
5. Klient zobowiązany jest zapewnić możliwość sprawdzenia przez Sprzedawcę pojazdu objętego reklamacją, w tym w szczególności poprzez udostępnienie tego pojazdu.
6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Sprzedawca zwróci się do Klienta składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
7. Rozpatrzenie reklamacji zostaje dokonane przez przedstawiciela Sprzedawcy, autoryzowaną stację obsługującą markę pojazdu Klienta lub przez rzeczoznawcę samochodowego z listy prowadzonej przez Polski Związek Motorowy (PZMot). Wynik rozpatrzonej reklamacji zostaje potwierdzony dokumentem wydanym przez podmiot, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, opisującym pojazd oraz stwierdzone w nim wady lub nieprawidłowości związane ze świadczoną Usługą, w tym w szczególności z częściami zamiennymi lub płynami eksploatacyjnymi.
8. Sprzedawca zobowiązuje się do ustosunkowania się do złożonej przez Klienta reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia lub uzupełnienia informacji przez Klienta. Brak odpowiedzi ze strony Sprzedawcy po upływie wskazanego w poprzednim zdaniu terminu skutkuje uznaniem reklamacji za uzasadnioną.
9. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada została stwierdzona przed upływem 2 lat od dnia realizacji Usługi objętej Umową.
10. W razie korzystania przez Klienta z uprawnień, o których mowa w niniejszym paragrafie, Sprzedawca zapewnia Klientowi pojazd zastępczy na czas dokonania stosownej naprawy lub usunięcia wady na zasadach ustalonych z Klientem, pod warunkiem stwierdzenia wady przez podmiot, o którym mowa w pkt. 7 niniejszego paragrafu. Pojazd zastępczy zostaje dostarczony Klientowi w ciągu 48 h od momentu powzięcia przez Sprzedawcę informacji potwierdzającej wystąpienie wady. Pojazd zastępczy powinien odpowiadać swoją klasą co najmniej pojazdowi Klienta będącemu przedmiotem reklamacji.
11. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi, o której mowa w niniejszym paragrafie, wobec Klientów będących przedsiębiorcami w rozumieniu art. 43<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego zostaje całkowicie wyłączona.

## **§ 7. GWARANCJA**

1. Usługi, w tym w szczególności objęte nimi części zamienne i płyny eksploatacyjne, oferowane w Serwisie w ramach realizacji Usług, objęte są gwarancją, której udziela Sprzedawca. Warunkiem korzystania z gwarancji jest podanie prawidłowych i zgodnych z prawdą informacji o pojeździe Klienta w momencie składania Zamówienia.
2. Okres gwarancyjny wynosi 24 miesiące
3. Szczegóły procedury gwarancyjnej znajdują się na karcie gwarancyjnej udostępnionej Klientowi przez Sprzedawcę.
4. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Klienta z tytułu odpowiedzialności Sprzedawcy za wady fizyczne i prawne w zakresie określonym w paragrafie poprzedzającym, przepisach Kodeksu cywilnego i innych właściwych przepisach prawa.
5. W przypadku korzystania z gwarancji odpowiednie zastosowanie mają postanowienia paragrafu poprzedzającego, chyba że co innego wynika z karty gwarancyjnej.

### **§ 8. ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Klientowi, który jest konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy jako umowy zawartej na odległość, bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. Uprawnienie, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, nie przysługuje Klientowi w następujących przypadkach:
  - a) świadczenia usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy,
  - b) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy,
  - c) umów, których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Klienta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
  - d) umów, których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,
  - e) umów, których przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli po dostarczeniu opakowanie zostało otwarte przez Klienta,
  - f) szczególnych umów, których przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,
  - g) umów, których przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, za które cena została uzgodniona przy zawarciu Umowy i dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni, a ich wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Sprzedawca nie ma kontroli,
  - h) umów, w których Klient wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Klient żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji - prawo odstąpienia od umowy przysługuje Klientowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy,

- i) umów, których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli po dostarczeniu opakowanie zostało otwarte przez Klienta,
  - j) dostarczania dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę,
  - k) umów zawartych w drodze aukcji publicznej,
  - l) umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w zawartej umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi,
  - m) umów o dostarczanie treści cyfrowych, niezapisanych na materialnym nośniku, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Klienta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
3. Do skutecznego odstąpienia od umowy, o którym mowa w pkt 1 niniejszego paragrafu, wystarczy złożenie pisemnego oświadczenia przez Klienta drogą mailową na adres e-mail: kontakt@autocare.com.pl lub pocztową na adres: Autoconcierge sp. z o.o. ul. Łużycka 21, 51-111 Wrocław, w przypisanym ustawowo 14-dniowym terminie. Wzór oświadczenia zawiera Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku o skutecznego odstąpienia od Umowy, o którym mowa w niniejszym paragrafie, Klient zobowiązany jest do zwrotu części zamiennych objętych Usługą wraz z Dowodem fiskalnym lub jego kopią w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu. Koszty wysyłki lub dostarczenia zwracanych części zamiennych ponosi Klient. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości części zamiennych będące wynikiem korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia ich charakteru, cech i funkcjonowania. W przypadku, gdy Klient wybrał inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia części zamiennych oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Klientowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Zwroty części zamiennych przy odstąpieniu od umowy wysyłane na koszt Sprzedawcy lub za pobraniem nie będą przyjmowane.
5. Sprzedawca gwarantuje zwrot ceny oraz kosztów wysyłki lub dostarczenia pojazdu do Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
6. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z dodatkowymi kosztami.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie stosuje się do Klientów nie będących konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego tj. osób dokonujących czynności prawnych związanych bezpośrednio z prowadzoną przez nich we własnym imieniu działalnością gospodarczą lub zawodową. W przypadku Klientów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, uprawnienie do odstąpienia od Umowy jest bezwzględnie wyłączone.

## **§ 9. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Sprzedawca jest Administratorem danych osobowych Klientów.
2. Sprzedawca jako Administrator przetwarza dane osobowe zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób

fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych - RODO), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018, poz. 1000) oraz innymi właściwymi przepisami o ochronie danych osobowych.

3. Wszelkie szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych zostały zawarte w Polityce prywatności.

#### **§ 10. OCHRONA PRAW AUTORSKICH**

1. Wszystkie zdjęcia oraz pozostałe materiały (w tym teksty, grafiki, logotypy) zamieszczone na stronie Serwisu są własnością Sprzedawcy lub zostały użyte przez niego za zgodą osób trzecich, posiadających do nich prawa autorskie.
2. Zabronione jest kopiowanie zdjęć i innych materiałów graficznych oraz stosowanie przedruku tekstów zamieszczonych na stronie Serwisu, w tym ich udostępnianie w Internecie bez pisemnej zgody Sprzedawcy lub innej osoby trzeciej, posiadającej do nich prawa autorskie.
3. Zabrania się również zewnętrznym podmiotom pobierania zdjęć ze strony Serwisu oraz wykorzystywania ich do celów marketingowych lub handlowych.
4. Wykorzystanie wymienionych powyżej materiałów bez pisemnej zgody Sprzedawcy lub innej osoby trzeciej, której przysługują prawa autorskie, jest niezgodne z prawem i może stanowić podstawę do wszczęcia właściwego postępowania przeciwko podmiotom dopuszczającym się takiego procederu.

#### **§ 11. WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

1. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za działania Klientów sprzeczne z Regulaminem i obowiązującym prawem oraz za niedopełnienie przez Klientów obowiązków, które nakładają na nich właściwe przepisy prawa.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane podaniem przez Klienta nieprawdziwych, nieaktualnych lub niepełnych danych, jak również za udostępnienie pojazdu, który nie mógł być przez daną osobę udostępniony w celu świadczenia Usług.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klientów, które wynikły wskutek działania siły wyższej w rozumieniu przepisów prawa polskiego.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane niedotrzymaniem terminu realizacji Zlecenia lub realizacji zlecenia w niedostateczny sposób.

#### **§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w korzystaniu z Serwisu spowodowanych jego serwisem technicznym, pracami konserwacyjnymi lub pracami nad polepszeniem jego funkcjonalności. Jednocześnie Sprzedawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, by wspomniane przerwy odbywały się w godzinach nocnych i trwały jak najkrócej.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany wchodzi w życie w momencie wyraźnie wskazanym przez Sprzedawcę, nie wcześniej jednak niż po 7 dniach od dnia ich ogłoszenia. Zamówienia złożone przed wejściem w życie zmian, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, będą realizowane na zasadach obowiązujących w momencie ich składania.

3. Wszelkie spory między Stronami rozstrzygane będą w sposób polubowny lub w obecności niezależnego i bezstronnego mediatora.
4. Klient będący konsumentem może ponadto skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), a podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, któremu podlega Sprzedawca, jest Podkarpacki Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Rzeszowie (adres: ul. 8 Marca 5, 35-959 Rzeszów, e-mail: sekretariat@wiih.rzeszow.pl, strona internetowa: [www.wiih.rzeszow.pl](http://www.wiih.rzeszow.pl)). Klient będący konsumentem może złożyć swoją skargę również za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, właściwość sądu określana będzie według zasad ogólnych.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie będą miały właściwe przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683, ze zm.).
7. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2019 r.

**Adresat:**       **Autoconcierge sp. z o.o.**  
                  **Oddział we Wrocławiu**  
                  uL. Łużycka 21, 51-111 Wrocław  
                  NIP: 8133747759

**FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać pocztą tradycyjną/elektroniczną tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy, której przedmiotem było:

.....  
.....  
.....

Data złożenia zamówienia: .....

Data odbioru pojazdu: .....

Zgodnie z postanowieniami § 8. Regulaminu serwisu internetowego [www.autocare.com.pl](http://www.autocare.com.pl), zobowiązuję się do zwrotu na własny koszt części zamiennych w stanie niezmienionym, wraz z Dowodem fiskalnym lub jego kopią, w terminie 14 dni od daty złożenia niniejszego pisma.

Zwrot kosztów, proszę/prosimy(\*) dokonać (*właściwe zaznaczyć*):

- Na rachunek bankowy nr ....., którego właścicielem jest .....
- Przekazem pocztowym na adres wskazany w Zamówieniu.

W przypadku niewskazania sposobu zwrotu kosztów, Sprzedawca dokona zwrotu przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient.

**Imię i Nazwisko Klienta:** .....

**Adres Klienta:** .....

.....

.....  
Data i Podpis Konsumenta

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

(\*) – niepotrzebne skreślić

**PROTOKÓŁ REKLAMACJI**

Wypełnia Klient

Dane Klienta: .....

Data zamówienia: .....

Data odbioru pojazdu: .....

Dane Dowodu fiskalnego: .....

Dane przedmiotu Umowy: .....

Dodatkowy opis przedmiotu Umowy: .....

Opis przyczyny reklamacji: .....

Żądanie Klienta: .....

.....

*Data i podpis Klienta*

Wypełnia Sprzedawca

Protokół nr: .....

Sporządzony dnia: .....

Data wpłynięcia reklamacji: .....

Sposób rozpatrzenia reklamacji: .....

.....

*Podpis Sprzedawcy oraz pieczęć firmowa*