

REGULAMIN PROGRAMU DOOR TO DOOR

Podstawowe definicje:

Cennik - zestawienie opłat pobieranych przez Serwis w związku ze świadczonymi usługami, dostępny w Serwisie

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca tytuł prawny do użytkowania pojazdu objętego zleceniem serwisowym i Usługą;

Konsument – Klient będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej bądź korzystającą z Usługi w celu niezwiązanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;

Pojazd zastępczy: pojazd marki Mitsubishi lub innej marki będącej w posiadaniu Serwisu, udostępniany Klientowi w związku z realizacją Usługi, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie;

Serwis – autoryzowany serwis mechaniczny marki Mitsubishi prowadzony przez Arpol Motor Company spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Toruniu przy ulicy Szosa Bydgoska 52, 87-100 Toruń, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000042314, NIP: 9562002629, REGON: 87121924400000; e-mail: j.witkowski@arpol.com.pl, tel. (56) 643-88-01, tel. kom. 695-594-669;

Usługa - usługa towarzysząca zleceniu serwisowemu obejmującemu wyłącznie pojazdy marki Mitsubishi, polegająca na świadczeniu dodatkowej odpłatnej usługi odbioru od Klienta i zwrotu Klientowi samochodu marki Mitsubishi w związku z usługą serwisową zamówioną w Serwisie z miejsca wskazanego przez Klienta, z możliwością dostarczenia pojazdu zastępczego, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie;

1. Usługa może być realizowana tylko w związku z inną odpłatną usługą naprawczą lub serwisową, objętą zleceniem serwisowym i zamówioną w Serwisie.
2. Usługa nie obejmuje usług lub napraw gwarancyjnych, akcji przywoławczych bądź innych usług bądź zleceń nieodpłatnych.
3. Koszty Usługi określa Cennik, w tym w szczególności w zakresie zróżnicowanej ceny w zależności od odległości miejsca wskazanego przez Klienta od Serwisu lub konieczności użycia lawety.
4. W celu skorzystania z Usługi Klient kontaktuje się z Serwisem za pośrednictwem strony internetowej <http://www.mitsubishi.torun.pl/uslugi/profesjonalny-serwis> lub <http://www.arpol.com.pl>, używając zamieszczonych tamże formularzy albo pod numerem telefonu: +48 (56) 643-88-01
5. Doradca serwisowy dedykowany do obsługi Klienta ustala z Klientem drogą elektroniczną lub telefonicznie wstępny zakres zlecenia serwisowego, cenę zgodną z Cennikiem, warunki płatności oraz sprawdza dostępność Usługi oraz możliwość skorzystania z Pojazdu zastępczego, w razie zgłoszenia takiej potrzeby.
6. Wraz z zamówieniem Usługi, Serwis może również oferować wypożyczenie Pojazdu zastępczego na czas realizacji zlecenia serwisowego. Warunki korzystania z Pojazdu zastępczego określa odrębna umowa zawierana przez Klienta z Serwisem.
7. Po wstępnej akceptacji zakresu zlecenia serwisowego oraz Usługi, doradca serwisowy ustala z Klientem miejsce i termin odbioru pojazdu objętego zleceniem oraz – w razie wyboru tego wariant – miejsce i termin podstawienia Pojazdu zastępczego.
8. Doradca serwisowy lub pracownik Serwisu w chwili odbioru pojazdu od Klienta wypełnia zlecenie serwisowe, protokół przekazania pojazdu i upoważnienie do prowadzenia pojazdu i uzyskuje podpis Klienta, któremu wręcza potwierdzenie przyjęcia pojazdu do wykonania

usług. Doradca serwisowy lub pracownik Serwisu będzie posiadał aktualne uprawnienie do kierowania pojazdami oraz zachowa należytą staranność przy obsłudze pojazdu Klienta.

9. W okresie ogłoszonego przez władze państwowe stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii bądź innego stanu nadzwyczajnego związanego z epidemią choroby COVID-19 wywołanej przez koronawirusa SARS-CoV-2 bądź z powodu innej choroby zakaźnej przenoszonej pomiędzy ludźmi drogą kropelkową bądź transmitowanej w inny sposób wymagający dezynfekcji powierzchni bądź stosowania środków ochrony sanitarnej, doradca serwisowy lub pracownik Serwisu, przyjmujący samochód przed realizacją Usługi, przeprowadza dezynfekcję kluczyków, klamek i uchwytów od drzwi, kierownicy, gałek zmiany biegów, manetek, pasów bezpieczeństwa oraz innych elementów wyposażenia samochodu, z którymi potencjalnie będą mieli kontakt pracownicy APS. Po zdezynfekowaniu pojazdu następuje założenie folii ochronnej – zabezpieczenie kierownicy, lewarka zmiany biegów i hamulca. Po zakończeniu Usługi, cała procedura odkażania przeprowadzana jest ponownie. Przed wydaniem kluczyków, zostają one jeszcze raz odkażone, a następnie wydane Klientowi odbierającemu samochód.
10. Pojazd Klienta powinien spełniać warunki w zakresie dopuszczenia do ruchu, posiadać aktualne badania techniczne oraz być ubezpieczony w zakresie odpowiedzialności cywilnej (OC) oraz autocasco (AC). Strony uzgadniają, iż wszelkie szkody samochodu powstałe w trakcie jego transportu do i z Serwisu będą w pierwszej kolejności pokrywane z ubezpieczenia AC, jeżeli zlecenie serwisowe będzie związane z realizacją naprawy objętej ubezpieczeniem.
11. Po odebraniu pojazdu od Klienta i przyjęciu pojazdu do Serwisu, nastąpi weryfikacja niezbędnych do wykonania czynności serwisowych. Doradca serwisowy skontaktuje się z Klientem i przedstawi mu zweryfikowany zakres zlecenia serwisowego, cenę usług serwisowych wraz z ceną Usługi wynikającą z Cennika lub uzgodnień stron oraz przewidywany termin wykonania zlecenia serwisowego oraz termin Usługi odstawienia pojazdu Klienta po wykonaniu zlecenia serwisowego.
12. Przystąpienie do wykonania zlecenia serwisowego następuje wyłącznie po uzyskaniu co najmniej elektronicznej (e-mail, sms, wiadomość w komunikatorze) lub pisemnej akceptacji Klienta co kwestii wskazanych w punkcie 11 powyżej.
13. W przypadku konieczności zmiany zakresu zlecenia serwisowego, czynności określone w punktach 11 i 12 należy powtórzyć.
14. W przypadku nieobecności Klienta w ustalonym miejscu i czasie odbioru pojazdu bądź zwrotu Pojazdu zastępczego, Serwis obciąży Klienta opłatą w kwocie 100 zł netto plus podatek VAT (tj. 23 zł brutto), tytułem zwrotu kosztów poniesionych przez Serwis w związku z Usługą.
15. Sposób zapłaty ustalany jest przez realizacją Usługi, zgodnie z punktem 5. Jeżeli nie ustalono płatności z góry – Klient po zakończeniu Usługi otrzymuje fakturę elektroniczną na wskazany przez siebie adres e-mail lub fakturę papierową.
16. Koszty paliwa zużytego w pojeździe Klienta w czasie wykonania Usługi ponosi Klient. Klient jest zobowiązany zapewnić, że w chwili rozpoczęcia Usługi w baku pojazdu będzie nie mniej niż ¼ pojemności baku według wskaźnika znajdującego się na desce rozdzielczej pojazdu. Jeżeli w baku pojazdu nie ma wystarczającej ilości paliwa, Serwis jest upoważniony do zatankowania pojazdu do minimalnej ilości paliwa wskazanej powyżej. Koszty takiego zatankowania ponosi Klient na podstawie faktury VAT okazanej przez Serwis.
17. Program ma charakter okresowy i obowiązuje do odwołania. Serwis poinformuje Klientów za pośrednictwem swej strony internetowej o wygaśnięciu Programu co najmniej 7 dni przed datą jego wygaśnięcia.
18. Klientowi przysługują w stosunku do Serwisu roszczenia z tytułu rękojmi za wady fizyczne na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

19. W razie stwierdzenia wady wykonanej Usługi lub zlecenia serwisowego, Klient powinien niezwłocznie poinformować o niej Serwis poprzez reklamację złożoną w formie pisemnej, elektronicznej (e-mail pod adres Serwisu lub ustnie do doradcy serwisowego, który ma obowiązek potwierdzenia jej na piśmie lub w formie elektronicznej. Reklamacja lub potwierdzenie złożonej reklamacji powinno zawierać: datę sporządzenia, dane osobowe i adres do korespondencji Klienta, datę i miejsce wykonania Usługi, numer rejestracyjny i numer VIN pojazdu, przedmiot i uzasadnienie reklamacji, wskazanie żądania Klienta. Serwis rozpozna reklamację w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania.
20. Serwis nie przewiduje specjalnego trybu rozpatrywania ewentualnych reklamacji wnoszonych przez Konsumentów. Odpowiedzialność Serwisu względem Klienta będącego Konsumentem oparta jest na obowiązujących przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Wszelkie roszczenia związane z ewentualnym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi powinny być zgłaszane w terminach i w sposób wymagany odpowiednimi przepisami prawa, w szczególności przepisami Kodeksu cywilnego. W przypadku wystąpienia sporu, Klient będący Konsumentem, który zamierza dojść do pozasądowego porozumienia z użyczającym, może oddać spór pod rozstrzygnięcie sądu polubownego bądź skierować sprawę pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego.
21. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Klient może w terminie 14 dni odstąpić od umowy bez podawania przyczyny, z poniesieniem jedynie kosztów przyjazdu i wstępnej oceny przed przystąpieniem do Usługi. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu na piśmie lub drogą elektroniczną wysyłając wiadomość pod adres Serwisu wskazany na wstępie. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się z dniem podpisania zlecenia serwisowego.
22. Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usługi serwisowej w ramach usług objętych niniejszym Regulaminem nie przysługuje m.in.:
 - a. w odniesieniu do umowy o świadczenie usługi, jeżeli Serwis wykonał już w pełni usługę, za wyraźną zgodą Klienta zawartą w zleceniu serwisowym, a jednocześnie Klient na mocy niniejszego Regulaminu został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia usługi, że po spełnieniu świadczenia przez Serwis utraci prawo odstąpienia od umowy
 - b. jeżeli Klient wyraźnie żądał, aby Serwis wykonał pilną naprawę lub konserwację w miejscu wskazanym przez Klienta
23. Jeżeli jednak Strony uzgodniły, iż Usługa będzie realizowana przed upływem 14-dniowego terminu wskazanego w punkcie 21, to uznaje się, że nastąpiło to na żądanie Klienta. Oświadczenie o odstąpieniu złożone wbrew zdaniu poprzedniemu nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy
24. Serwis informuje, iż zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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, Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1) – zwanym dalej **RODO**,
 - a. Administratorem danych osobowych Klientów będzie Serwis,
 - b. Serwis powołał osobę odpowiedzialną za nadzór nad ochroną danych osobowych, z którą można skontaktować się pod adresem e-mail: daneosobowe@arpol.com.pl lub korespondencyjnie pod adresem siedziby Serwisu;
 - c. Dane osobowe przetwarzane będą w celu:
 - i. w celu realizacji zawartej umowy, zaś podstawą jest art. 6 ust. 1 lit b) RODO - niezbędność do wykonania umowy, której jesteście stroną, do czasu

wygaśnięcia tej, z tym zastrzeżeniem, że czasami dane te mogą być przetwarzane również po wygaśnięciu umowy, jednak wyłącznie, jeżeli jest to dozwolone lub wymagane w świetle obowiązującego prawa np. przetwarzanie w związku z dochodzenia roszczeń, rozliczeniami, obsługi reklamacji i realizacji uprawnień konsumenckich

- ii. w celach związanych z rozliczeniami podatkowymi i realizacją innych obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym obowiązków sprawozdawczych, zaś podstawą jest art. 6 ust. 1 lit c) RODO - niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze;
- iii. bezpośredniego kontaktu telefonicznego lub elektronicznego w związku z wykonaniem zawartych umów, obsługą sprzedaży lub realizacją zamówień, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, na podstawie dobrowolnej zgody Klienta;
 - i. w celu realizacji praw Klienta, aktualizacji danych Klienta, prowadzenia bazy Klientów łączącej dane z różnych systemów i źródeł, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora,
 - ii. w celach archiwalnych (dowodowych) oraz w celu zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów, ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora;
 - iii. w celu marketingu bezpośredniego, w tym przesyłania informacji o produktach, promocjach i świadczonych usługach oraz składania ofert i propozycji zawarcia umowy i w tym zakresie do bezpośredniego kontaktu elektronicznego za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) lub kontaktu telefonicznego na podany przez numer telefonu, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, na podstawie dobrowolnej zgody Klienta;
- d. Dane osobowe Klienta mogą być przetwarzane na zasadzie powierzenia przetwarzania przez producentów reklamowanego towaru bądź dostawców. Ponadto jeżeli dojdzie do powierzenia Pani/Pana danych innym podmiotom, Serwis niezwłocznie poinformuje o tym Klienta poprzez wiadomość elektroniczną, telefoniczną lub komunikat na stronie internetowej.
- e. Serwis informuje, iż w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia na terenie swego przedsiębiorstwa, w tym bezpieczeństwa swych pracowników, prowadzi monitoring wizyjny obejmujący teren posesji przy ul. Szosa Bydgoska 52 w Toruniu i znajdujących się na niej budynków użytkowanych przez Serwis. Stosowne informacje graficzne i tekstowe o prowadzonym monitoringu wizyjnym znajdują się przy bramie wjazdowej oraz przy wejściu na teren nieruchomości oraz przy wejściach do budynków, więc korzystając z naszych usług lub przebywając na terenie przedsiębiorstwa Klient jednocześnie zgadza się na przetwarzanie danych osobowych w postaci wizerunku.
- f. Przetwarzanie danych osobowych w postaci wizerunku osób wynika z prawnie uzasadnionych interesów Serwisu tj. zapewnienia bezpieczeństwa pracowników i Klientów przedsiębiorstwa, ich mienia oraz rozstrzygania sporów, dochodzenia roszczeń i rozpatrywania reklamacji, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes administratora. Dane osobowe w postaci wizerunku będą lub mogą być przekazane jedynie podmiotom uprawnionym do ich uzyskania na podstawie przepisów prawa, tj. organom ścigania, sądom lub organom administracji publicznej. Dostęp do nagrań monitoringu podlega ścisłemu ograniczeniu i kontroli.

Nagrania monitoringu będą przechowywane do czasu nadpisania nagrań monitoringu, nie dłużej jednak niż przez okres 1 (jednego) miesiąca.

- g. Dane osobowe Klientów nie będą przekazywane do państwa trzeciego (kraju spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego) lub organizacji międzynarodowej.
- h. Dane osobowe (oprócz nagrań z monitoringu) będą przechowywane przez okres 6 lat od dnia ich przekazania. Po upływie okresu przechowywania dane osobowe zostaną usunięte z systemów informatycznych Serwisu, zaś dokumenty w formie papierowej zostaną zniszczone;
- i. Klient posiada prawo do:
 - i. dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania,
 - ii. żądania usunięcia danych osobowych w każdym czasie,
 - iii. żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - iv. przenoszenia danych w powszechnie używanym formacie pozwalającym np. na wydrukowanie lub zapisanie w pamięci komputera,
 - v. wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych,
 - vi. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa,
- j. Każde z uprawnień wymienionych powyżej Klient może zrealizować poprzez przesłanie odpowiedniego wniosku w formie pisemnej na adres siedziby Serwisu z dopiskiem *dane osobowe* lub w formie elektronicznej poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres daneosobowe@arpol.com.pl.
- k. Klient prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody wyrażonej przed jej cofnięciem. Oświadczenie o cofnięciu zgody na przetwarzanie danych osobowych można złożyć w formie pisemnej, przesyłając je na adres siedziby Serwisu z dopiskiem *dane osobowe* lub w formie elektronicznej poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres daneosobowe@arpol.com.pl.
- l. Klient przekazuje dane osobowe w sposób całkowicie dobrowolny. W razie braku uzupełnienia wymaganych pól formularza lub braku podpisu pod formularzem lub braku podania danych niezbędnych do zawarcia umowy, Serwis nie będzie mógł świadczyć Usług na rzecz Klienta. Natomiast w przypadku braku wskazania adresu e-mail lub numeru telefonu Serwis nie będzie mógł skontaktować się z Klientem w tej formie w związku z wykonaniem umowy lub w innych przypadkach związanych ze świadczeniem usług wykonaniem umów lub działaniami marketingowymi.

25. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 01.06.2020r.

Załącznik nr.1 – „Cennik” , do **Regulaminu PROGRAMU DOOR TO DOOR**

Zestawienie opłat pobieranych przez Serwis w związku ze świadczonymi usługami Door to door.

| | |
|---|------------------------|
| Odbiór pojazdu od Klienta w obszarze administracyjnym miasta Toruń | 60zł netto |
| Odbiór pojazdu po za granicami miasta Toruń (max. 50km). Kwota wyliczona jako iloczyn stawki oraz odległość w kilometrach od siedziby firmy Arpol Motor Company | 4zł netto/ kilometr |