

# Regulamin serwisu **Wulkan – Auto Dariusz Foedke**

## § 1.

### [Definicje]

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie serwisu Wulkan – Auto Dariusz Foedke oznaczają:

- 1) **Serwis** - Dariusz Foedke prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Dariusz Foedke Wulkan – Auto z siedzibą w Swarzędzu (62 – 020) przy ul. Miodowej 10, nr NIP: 7770017879, nr REGON: 630227931, adres e-mail: **biuro@wulkan-auto.pl** numer telefonu 618173171;
- 2) **Regulamin** – Regulamin serwisu Wulkan – Auto Dariusz Foedke będący integralną częścią Umowy, regulujący zasady i warunki świadczenia Usług przez Serwis na rzecz Klienta;
- 3) **Umowa** – umowa o dzieło zawierana pomiędzy Serwisem a Klientem, na mocy której Serwis zobowiązuje się do dokonania określonej Usługi, a Klient zobowiązuje się do zapłaty określonego wynagrodzenia;
- 4) **Klient** - Klient indywidualny oraz Klient biznesowy;
- 5) **Klient indywidualny** – osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> KC, która korzysta z Usług świadczonych przez Serwis;
- 6) **Klient biznesowy** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która korzysta z Usług świadczonych przez Serwis w sposób związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 7) **Strona internetowa** – <https://wulkan-auto.pl/>;
- 8) **Usługa** – usługi świadczone przez Serwis na rzecz Klienta, w szczególności naprawa samochodu, usunięcie usterki, usługi wulkanizacyjne oraz bieżące czynności wulkanizacyjne;
- 9) **KC** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 875, ze zm.);
- 10) **Dzień roboczy** - oznacza każdy dzień powszedni, z wyłączeniem sobót oraz dni określanych jako ustawowo wolne od pracy;
- 11) **Ustawa** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.)
- 12) **RODO** – Rozporządzenie 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).

## § 2.

### [Postanowienia ogólne]

1. Warunkiem zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Serwis jest akceptacja Regulaminu i Polityki prywatności przez Klienta.
2. Treść Regulaminu jest dostępna na Stronie internetowej oraz w recepcji znajdującej się w siedzibie Serwisu.
3. Serwis jest czynny w godzinach 8:00 – 18:00 w Dni robocze oraz w godzinach 9:00 – 14:00 w soboty. W niniejszych godzinach Serwis udziela Klientom informacji na temat stopnia zaawansowania wykonywanej Usługi.
4. Wstęp na część warsztatową Serwisu jest możliwy wyłącznie w obecności pracownika Serwisu. Serwis nie ponosi odpowiedzialność za powstałe szkody, w tym uszczerbek na zdrowiu w związku z samowolnym wejściem na część warsztatową Serwisu.

## § 3.

### [Wynagrodzenie – ceny za świadczone Usługi]

1. Ceny podane w Serwisie są cenami brutto - zawierają podatek od towarów i usług według stawki obowiązującej w chwili złożenia rezerwacji Usługi.
2. Serwis zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian w cenach wykonywanych Usług. Zmiany te nie dotyczą rezerwacji złożonych przed datą ich wejścia w życie.
3. Ceny podane są w Cenniku, który jest dostępny na tablicy w biurze (siedziba Serwisu) oraz: <http://wulkan-auto.pl/> podstrony zakładki „Cennik” , Serwis zastrzega, iż część Usług wyceniana jest na podstawie czasu pracy z uwzględnieniem stawki roboczogodziny.

## § 4.

### [Rezerwacja Usługi]

1. Rezerwacja Usługi może zostać dokonana telefonicznie, mailowo bądź osobiście w Serwisie. W ramach rezerwacji uzgadniane są: zakres czynności jakie mają być wykonane przez Serwis oraz dzień i godzina przyjęcia samochodu do Serwisu.
2. W ramach rezerwacji usługi Klient jest zobowiązany do podania następujących danych:
  - a) adres e-mail;
  - b) imię i nazwisko lub nazwa firmy;
  - c) nr NIP – w przypadku Klienta biznesowego;
  - d) adres zamieszkania lub siedziba;
  - e) numer telefonu.
3. Serwis zastrzega, że jest uprawniony do odmowy przyjęcia rezerwacji w szczególnie uzasadnionych przypadkach, w tym m. in. w następujących przypadkach:
  - a) Klient podał niewłaściwe lub nieprawdziwe dane i nie jest możliwa jego weryfikacja;
  - b) gdy rezerwacja budzi uzasadnione wątpliwości co do prawdziwości i rzetelności podanych danych;

- c) gdy adres zamieszkania lub siedziba znajduje się poza granicami Polski.
4. W przypadku niepodstawienia przez Klienta samochodu w ustalonym dniu oraz godzinie, Serwis jest uprawniony do anulowania rezerwacji, o czym Klient zostanie poinformowany niezwłocznie telefonicznie lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail.

## **§ 5.**

### **[Przyjęcie samochodu do Serwisu]**

1. W chwili przyjęcia samochodu do Serwis Klient obowiązany jest poinformować Serwis (osobę przyjmującą) o wszelkich uszkodzeniach samochodu.
2. Klient jest zobowiązany na czas naprawy samochodu do demontażu wszelkiego rodzaju kamer, nawigacji, uchwytów itp., które są zamontowane na szybie czołowej samochodu oraz do zabrania wszelkich znajdujących się w samochodzie rzeczy. Odpowiedzialność Serwisu za rzeczy pozostawione w samochodzie jest wyłączona.
3. Samochody oddane do serwisu są objęte ubezpieczeniem OC Serwisu do kwoty 250.000,00 złotych (słownie: dwieście pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100).
4. Klient jest zobowiązany do poinformowania Serwisu o tym, iż samochód, który ma być przyjęty do naprawy jest wyższej wartości niż kwota, o której mowa w ust. 3, z zastrzeżeniem następujących reguł:
  - a) Serwis jest uprawniony do odmowy przyjęcia do naprawy samochodu, o wartości przekraczającej kwotę 250.000,00 złotych – chyba, że Klient oświadczy, iż przyjmuje do wiadomości, że odpowiedzialność Serwisu w przypadku przyjęcia takiego samochodu do naprawy ograniczona jest do kwoty 250.000,00 złotych, z wyłączeniem sytuacji, w której do powstania szkody dojdzie z winy umyślnej Serwisu;
  - b) W przypadku nieprzekazania przez Klienta informacji o wartości samochodu oddanego do Serwisu lub zaniżenia jego wartości, odpowiedzialność Serwisu jest ograniczona do kwoty 250.000,00 złotych, z wyłączeniem sytuacji, w której do powstania szkody dojdzie z winy umyślnej Serwisu.

## **§ 6.**

### **[Diagnoza stanu technicznego samochodu]**

1. W dniu przyjęcia zlecenia przeprowadzana jest diagnoza stanu samochodu pod kątem zakresu czynności jakie mają być wykonane przez Serwis. Diagnoza nie obejmuje badania ogólnego stanu technicznego samochodu oddanego do naprawy.
2. Przed przystąpieniem do wykonania diagnozy, Klient jest informowany o kosztach wykonania diagnozy.
3. W ramach diagnozy, Serwis przedstawia Klientowi jakie czynności powinny zostać przeprowadzone, w tym cenę oraz czas wykonania niniejszych czynności – z zastrzeżeniem treści § 7 Regulaminu.
4. W przypadku zaakceptowania przez Klienta diagnozy lub poszczególnych czynności jakie mają zostać przeprowadzone, Serwis przystępuje do realizacji Usługi. Akceptacja diagnozy jest równoznaczna z zawarciem Umowy na warunkach oraz zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
5. W przypadku rezygnacji przez Klienta – po wykonaniu diagnozy - z czynności, które miały zostać przeprowadzone, Klient zobowiązuje się do pokrycia kosztów niniejszej diagnozy.
6. Ust. 5 stosuje się odpowiednio w sytuacji, gdy Klient zrezygnuje w trakcie realizacji Usługi (naprawy samochodu). W takim wypadku Klient jest zobowiązany do poniesienia kosztów z tytułu wykonanych czynności oraz kosztów związanych z wyprowadzeniem samochodu z części warsztatowej Serwisu.

## **§ 7.**

### **[Naprawa samochodu. Realizacja Usługi]**

1. Orientacyjny czas wykonania Usługi (naprawy samochodu) podawany jest w chwili przeprowadzania przez Serwis diagnozy, o której mowa w § 6 Regulaminu.
2. Serwis zastrzega, iż czas wykonania Usługi (naprawy samochodu) może każdorazowo się wydłużyć, z przyczyn niezawinionych lub niezależnych od Serwisu, w szczególności takich jak: zapieczone śruby, brak części zamiennych, dodatkowy czas potrzebny na kontrolę auta po wykonanej usłudze.
3. O wydłużeniu się czasu wykonania Usługi Klient jest każdorazowo informowany najpóźniej do końca Dnia roboczego, w którym doszło do ustalenia przyczyny wydłużenia się niniejszego czasu.
4. Wszelkie czynności wykonywane są przez Serwis z zachowaniem procedur producenta samochodu.
5. Serwis nie jest zobowiązany do wykonania żadnych czynności wykraczających poza zleconą Usługę, która wynikać będzie z treści diagnozy. Jeżeli przy okazji tj. podczas i w związku z wykonywaniem zleconej Usługi, Serwis stwierdzi, że konieczne jest wykonanie innej dodatkowej Usługi niezwiązanej bezpośrednio ze zleconą Usługą, Serwis powiadomi Klienta o tym fakcie i wykona dodatkową Usługę wyłącznie po rozszerzeniu treści Zlecenia (Umowy). Niedokonanie zmian (nierozszerzenie) przez Klienta treści Zlecenia powoduje wyłączenie odpowiedzialności Serwisu za wszelkie szkody powstałe z tego tytułu, oraz wyłączenie odpowiedzialności Serwisu za nienależyte wykonanie zleconej Usługi, jeżeli pozostawało to w związku z brakiem wykonania usługi dodatkowej.
6. Rozszerzenie zakresu Usługi możliwe jest poprzez wyrażenie zgody Klienta w formie wiadomości sms lub poczty elektronicznej.
7. W przypadku konieczności zastosowania dodatkowych części lub wykonania dodatkowych usług w celu realizacji zleconej usługi, Serwis jest uprawniony do ich montażu lub wykonania pod warunkiem: poinformowania Klienta o konieczności zastosowania dodatkowych części lub wykonania dodatkowych usług oraz że wartość tych części lub dodatkowych usług nie przekracza kwoty 500,00 złotych.
8. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Klientem – pomimo 3-krotnej bezskutecznej próby połączenia się, w tym wysłania jednej wiadomości sms – przyjmuje się, iż Klient wyraził zgodę na czynności, o których mowa w ust. 7, z tym zastrzeżeniem, iż pomiędzy wysłaniem wiadomości sms, a ostatnią, trzecią próbą połączenia się z Klientem musi minąć 1 godzina.

9. W przypadku drogich podzespołów przekraczających kwotę 500,00 złotych brutto, uważanych za przyczynę lub skutek powstania zgłoszonej usterki, Serwis każdorazowo konsultuje konieczność wykonania dodatkowych czynności lub zastosowania dodatkowych części z Klientem.

## **§ 8.**

### **[Odbiór samochodu. Przechowanie]**

1. O wykonaniu Usługi (zakończenia naprawy samochodu), Klient jest informowany drogą telefoniczną, za pośrednictwem wiadomości SMS lub poczty elektronicznej najpóźniej tego samego Dnia roboczego, w którym doszło do wykonania Usługi (zakończenia naprawy samochodu).
2. Klient ma obowiązek odebrać samochód z Serwisu najpóźniej w przeciągu 7 dni od daty powiadomienia o wykonaniu Usługi (zakończenia naprawy).
3. W przypadku, gdy Klient nie odebrał samochodu w terminie, o którym mowa w ust. 2, Serwis będzie uprawniony do naliczania opłaty w wysokości 30,00 złotych brutto za każdy dzień przechowania samochodu lub do oddania samochodu na przechowanie innej firmie na koszt oraz ryzyko Klienta.
4. W przypadku gdyby koszt przechowania nieodebranego samochodu przewyższał jego wartość, Serwis jest uprawniony do zatrzymania niniejszego samochodu na poczet zwrotu długu z tytułu jego przechowania, na co Klient wyraża zgodę.
5. Przed oddaniem samochodu, Serwis przeprowadza jazdę testową w ramach której kontroluje oraz sprawdza stan techniczny samochodu, w zakresie wykonanych przez Serwis Usług, na co Klient wyraża zgodę.
6. Formę protokołu zdawczo – odbiorczego zastępuje wystawiona przez Serwis i podpisana przez Klienta faktura VAT dokumentująca przeprowadzoną przez Serwis Usługę.
7. Samochód może zostać wydany tylko i wyłącznie osobie, która go oddała do Serwisu lub po wcześniejszym uzgodnionym w oparciu o pisemne upoważnienie, z którego w sposób niebudzący wątpliwości wynikać będzie uprawnienie do odebrania samochodu w imieniu Klienta.
8. Warunkiem wydania przez Serwis samochodu jest uiszczenie przez Klienta ceny, chyba, że postanowiono inaczej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
9. Samochód, który nie został naprawiony lub jest niesprawny może zostać wydany wyłącznie na pisemną prośbę Klienta. Odpowiedzialność Serwisu za ewentualne szkody – w związku brakiem naprawy samochodu lub jego niepełną sprawnością - jest wyłączona.

## **§ 9.**

### **[Sposób płatności]**

1. Z tytułu wykonanej Usługi, Klient jest zobowiązany uiścić cenę w dniu odbioru samochodu z Serwisu, chyba że postanowiono inaczej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zapłata ceny może nastąpić także za zgodą Serwisu w formie przelewu w terminie i na rachunek wskazany w fakturze VAT.

## **§ 10.**

### **[Zabezpieczenie roszczeń. Zastrzeżenie prawa własności]**

1. W przypadku nie wykonania Umowy przez Klienta Serwis może zatrzymać samochód, będący przedmiotem niniejszej Umowy do czasu zapłaty całej ceny (umowne prawo zatrzymania).
2. Jeżeli Klient jest właścicielem samochodu, wówczas na zabezpieczenie roszczeń m.in. o wynagrodzenie za wykonaną Usługę, w tym o zapłatę ceny za wymienione części, Serwisowi przysługuje na podstawie Regulaminu umowne prawo zastawu na pojeździe.
3. Do momentu uregulowania ceny za Usługę, w tym ceny za wymienione części, części pozostają własnością Serwisu.

## **§ 11.**

### **[Gwarancja oraz rękojmia za wady rzeczy]**

1. Na zamontowane części oraz wykonane Usługi, Klientowi przysługuje 12- miesięczna gwarancja jakości, liczona od daty odbioru przez Klienta naprawionego samochodu.
2. Odpowiedzialność z tytułu gwarancji za wady fizyczne zamontowanych przez Serwis części istnieje, jeżeli wada tkwiła w części, w dacie jej zamontowania i jest ograniczona do jej naprawy lub wymiany na nową, wolną od wad w Serwisie.
3. W przypadku gdy Usługa była realizowana przy pomocy części dostarczonych przez Klient, gwarancja dotyczy tylko poprawności wykonania Usługi.
4. Gwarancja nie obejmuje wykonanych Usług ani zamontowanych przez Serwis części, w sytuacji gdy Klient nie wyraził zgody na zachowanie procedur serwisowych.
5. Gwarancja jest wyłączona w odniesieniu do części zamontowanych w pojeździe, w stosunku do którego wykonano nieautoryzowaną przez Serwis lub producenta samochodu modyfikację.
6. Gwarancja jest wyłączona w stosunku do części, która nie była prawidłowo eksploatowana, konserwowana i naprawiana zgodnie z zaleceniami eksploatacyjnymi i naprawczymi Serwisu.
7. Naprawa, w tym naprawa lub wymiana części, w ramach gwarancji nie skutkuje przedłużeniem okresu gwarancji. W takim przypadku okres gwarancji kończy się z upływem 12 miesięcy, liczoną zgodnie z treścią ust. 1.
8. Serwis i Klient biznesowy postanawiają, że zgodnie z art. 558 KC wyłączają odpowiedzialność Serwisu z tytułu rękojmi za wady fizyczne części użytych przy wykonywaniu Usług.
9. Serwis i Klient biznesowy postanawiają, że zgodnie z art. 473 § 2 KC wyłączają odpowiedzialność Serwisu za szkodę przekraczającą wartość (cenę) należnego mu wynagrodzenia, w tym w szczególności za utracone korzyści, poniesione koszty oraz inne wydatki poniesione przez Klienta, chyba że szkoda została wyrządzona przez Serwis z winy umyślnej.
10. W przypadku zlecenia naprawy lub przeprowadzenia jakichkolwiek innych czynności przez Klienta w innym serwisie, które w sposób bezpośredni lub pośredni pozostają w związku z wykonanymi przez Serwis Usługami, odpowiedzialność Serwisu z tytułu gwarancji jest wyłączona.
11. Treść ust. 10 stosuje się odpowiednio w przypadku odpowiedzialności Serwisu względem Klienta biznesowego z tytułu rękojmi – z zastrzeżeniem treści art. 558 KC.
12. Celem realizacji uprawnień z gwarancji, należy złożyć pisemną reklamację stosownie do treści § 13 Regulaminu.

## § 12.

### [Prawo do odstąpienia od Umowy]

1. W przypadku gdyby do zawarcia Umowy doszło poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu Ustawy, Klientowi indywidualnemu przysługuje uprawnienie do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
2. Klient indywidualny żąda aby rozpoczęcie wykonywania usługi (Umowy) rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

## § 13.

### [Procedura reklamacyjna]

1. W przypadku ujawnienia wady wykonanej Usługi lub zamontowanej części, Klient zobowiązany jest do zawiadomienia o tym Serwisu poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: [biuro@wulkan-auto.pl](mailto:biuro@wulkan-auto.pl), wraz z opisem niezgodności oraz wskazaniem czego domaga się w wyniku rozpatrzenia reklamacji.
2. Serwis zastrzega termin 14 Dni roboczych na ustosunkowanie się do reklamacji Klienta.
3. Klient przyjmuje do wiadomości, iż warunkiem ustosunkowania się i rozpatrzenia złożonej reklamacji może być konieczności dokonania oględzin naprawionego w Serwisie samochodu, za pośrednictwem upoważnionych przez Serwis osób.
4. Niezasadniona odmowa przeprowadzenia oględzin, o których mowa w ust. 3 może stanowić podstawę do nieuwzględnienia złożonej reklamacji.
5. Oględziny, o których mowa w ust. 3 mogą mieć również wpływ na wydłużenie 14 – dniowego terminu do rozpatrzenia reklamacji. Termin ten może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do przeprowadzenia oględzin. Z uwagi na to, że Serwis nie jest w stanie przewidzieć czasu na przeprowadzenie oględzin, w tym czasu na wykonanie wymaganych czynności do rozpatrzenia reklamacji, termin ten może zostać wydłużony do 90 Dni roboczych, a w wyjątkowych przypadkach o dalszy niezbędny czas.
6. Treść § 13 Regulaminu stosuje się odpowiednio do instytucji gwarancji, o której mowa w § 11.

## § 14.

### [Pozasądowe metody rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń]

1. Klient indywidualny posiada możliwość skorzystania z pozasądowych metod rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczenia, w tym:
  - a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
  - b) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu;
  - c) skorzystania z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.
2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz na stronie: <http://www.uokik.gov.pl>

## § 15.

### [Ochrona danych osobowych]

1. Klienci wyrażają zgodę na przetwarzanie przez Serwis ich danych osobowych na potrzeby realizacji Usługi.
2. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, lecz niezbędny do wykonania przez Serwis Umowy oraz rozpatrzenia ewentualnych reklamacji.
3. Klientom przysługuje prawo do:
  - a) dostępu do danych osobowych;
  - b) sprostowania lub usunięcia danych osobowych;
  - c) ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
  - d) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych;
  - e) przeniesienia danych osobowych do innego podmiotu,
  - f) cofnięcia zgody – w przypadku gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody;
  - g) wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
4. Przetwarzanie danych osobowych Klientów obejmować będzie następujący zakres danych:
  - a) adres e-mail;
  - b) imię i nazwisko lub nazwa firmy;
  - c) nr NIP – w przypadku Klienta biznesowego;
  - d) adres zamieszkania lub siedziba;
  - e) numer telefonu.
5. Więcej informacji na temat danych osobowych znajduje się w **Polityce prywatności**, która jest dostępna na Stronie internetowej: <https://www.premio.pl/polityka>

## § 16.

### [Postanowienia końcowe]

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na Stronie internetowej.
2. Serwis zastrzega sobie możliwość zmian w Regulaminie, które wchodzi w życie z dniem ich publikacji na Stronie internetowej. Do Umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w dacie złożenia zamówienia przez Klienta.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności przepisy KC oraz Ustawy.
4. Wszelkie spory dotyczące stosunków wynikających z realizacji Umowy poddane będą pod rozstrzygnięcie sądów właściwych miejscowo oraz rzeczowo dla siedziby Serwisu – z tym zastrzeżeniem, iż zapis ten nie dotyczy Klienta indywidualnego.