

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną PZU Pomoc SA określa warunki i zasady świadczenia usług w zakresie Serwisu internetowego dostępnego pod adresem www.pomocnonstop.pl (zwany dalej „Regulaminem”).

DEFINICJE

§ 1

Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) **Administrator, PZU Pomoc, Sprzedający lub Usługodawca** – PZU Pomoc Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-133), al. Jana Pawła II 24, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000326045, NIP 5252449771, REGON 141749332, o kapitale zakładowym w wysokości 4.885.800 zł wpłaconym w całości;
- 2) **Cena** – wynagrodzenie za wykonanie usługi, zgodnie z cennikiem dostępnym w Serwisie, a w stosunku do Części zamiennych cena wskazana w Formularzu identyfikacji. Wszystkie Ceny są wyrażone w złotych polskich i są cenami brutto (zawierają VAT);
- 3) **Części zamienne** – wyszczególnione w Dokumencie ustalenia wysokości szkody materiały lakiernicze lub elementy budowy pojazdu mechanicznego potrzebne do jego naprawy, do nabycia których uprawniony jest Klient po cenach wyszczególnionych w Formularzu identyfikacji, bądź pozycja dla nich alternatywna o nie niższej jakości niż materiały lakiernicze lub elementy budowy pojazdu wskazane w Formularzu identyfikacji przez Klienta;
- 4) **Dokument ustalenia wysokości szkody** – oznaczony indywidualnym numerem szkody dokument, zawierający przewidywane koszty naprawy uszkodzonego pojazdu, w szczególności informacje o zakresie i sposobie naprawy, rodzaju części użytych do naprawy i ich cenę, wysokości stawek za roboczogodziny oraz długości prac naprawczych;
- 5) **Dostawa** – czynność polegająca na dostarczeniu Kupującemu przez Sprzedającego, za pośrednictwem dostawcy, Części zamiennych określonych w Zamówieniu Części zamiennych;
- 6) **Dzień Roboczy** – dzień tygodnia za wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej;
- 7) **Ekspert** – osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, oferująca w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wykonanie określonych prac na rzecz osób trzecich i wskazana przez Usługodawcę do wykonania zleconej przez Klienta usługi;
- 8) **Formularz identyfikacji** – formularz przesyłany za pośrednictwem poczty elektronicznej służący do wymiany informacji pomiędzy Klientem a Usługodawcą. Za pośrednictwem formularza:
 - a) Klient – wskazuje numery katalogowe oraz nazwy Części zamiennych jakimi jest zainteresowany,
 - b) Usługodawca – potwierdza dostępność Części zamiennych lub wskazuje jej brak, informuje o cenie brutto każdej Części zamiennej, a także w przypadku braku bieżącej dostępności towaru przedstawia alternatywną propozycję dla pozycji, która jest niedostępna wraz z jej ceną brutto;
- 9) **Formularz kontaktowy** – formularz dostępny w Serwisie umożliwiający Użytkownikowi przesłanie zapytania w formie elektronicznej;
- 10) **Formularz zamówienia** – interaktywny formularz dostępny w Serwisie umożliwiający złożenie zapotrzebowania na wykonanie określonej usługi, wypełniany przez Użytkownika i przesyłany do Usługodawcy za pośrednictwem Serwisu;
- 11) **Formularz zakupu** – formularz umożliwiający złożenie Zamówienia Części zamiennych, wypełniany przez Kupującego i przesyłany do Sprzedającego za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres kontakt@pomocnonstop.pl;
- 12) **Infolinia** – telefoniczne centrum obsługi Usługodawcy, dostępne pod numerem telefonu 801 105 075. Koszt połączenia z Infolinią jest zgodny z taryfą operatora;
- 13) **Kod rabatowy** – zniżka o określonej wartości kwotowej lub procentowej przyznawana na zasadach określonych w Regulaminie, uprawniająca Użytkownika do obniżenia Ceny podczas składowania Zamówienia;
- 14) **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny;
- 15) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zapisy dotyczące konsumenta zawarte w § 11 ust. 2 oraz § 15 ust. 1 niniejszego Regulaminu stosuje się także do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- 16) **Link do ogłoszenia** – adres strony internetowej, będącej w zainteresowaniu Użytkownika w zakresie weryfikacji treści ogłoszenia lub wskazujący Pojazd będący przedmiotem oceny stanu technicznego w ramach Usługi;
- 17) **Partner** – osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, oferująca w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wykonanie określonych prac na rzecz osób trzecich, współpracująca z Usługodawcą na podstawie zawartej umowy o współpracy w ramach Sieci Partnerskiej;
- 18) **Podsumowanie zamówienia** – zestawienie szczegółowych informacji na temat Zamówienia oraz sposobu realizacji Usługi przez Usługodawcę przekazane Użytkownikowi drogą elektroniczną przed dokonaniem płatności;
- 19) **Pojazd** – samochód osobowy lub samochód ciężarowy, w rozumieniu ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym wskazany przez Użytkownika, będący przedmiotem oceny stanu technicznego w ramach Usługi;
- 20) **Pomoc Non Stop** – marka PZU Pomoc Spółki Akcyjnej, w ramach której świadczone są usługi dla Klientów, związane z rynkiem motoryzacyjnym;
- 21) **Prawo autorskie** – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
- 22) **Protokół SSL** – bezpieczny protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- 23) **Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia Części zamiennych** – wysyłane pocztą elektroniczną Kupującemu oświadczenie Sprzedającego o potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia części zamiennych do realizacji;
- 24) **Raport** – dokument sporządzany przez Partnera, Eksperta lub Administratora, przesyłany Użytkownikowi drogą elektroniczną. Zakres informacji zawartych w Raportach jest zależny od rodzaju i wariantu wybranej Usługi oraz ewentualnie od wybranych do-

datkowych opcji. W zależności od rodzaju Usługi sporządzane są następujące raporty:

- a) stanu technicznego – zawierający dokumentację zdjęciową oraz opis oceny stanu technicznego Pojazdu; wzór Raportu stanu technicznego dostępny jest w Serwisie;
 - b) weryfikacji ogłoszenia – zawierający opis weryfikacji wskazanego przez Zamawiającego ogłoszenia sprzedaży Pojazdu;
- 25) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną”;
 - 26) **Serwis** – serwis internetowy służący do świadczenia Usług w ramach marki Pomoc Non Stop, dostępny pod adresem www.pomocnonstop.pl, będący własnością Administratora;
 - 27) **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego, w tym Serwis;
 - 28) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawarta pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem;
 - 29) **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży Części zamiennych zawarta w sposób przewidziany w Regulaminie;
 - 30) **Usługa** – usługa świadczona na podstawie Regulaminu, o której mowa w § 3 Regulaminu;
 - 31) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 32) **Użytkownik, Klient, Kupujący, Zamawiający** – pełnoletnia osoba fizyczna lub osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną (niebędąca Ekspertem ani Partnerem), korzystająca za pomocą Serwisu z Usług świadczonych przez Administratora;
 - 33) **Wyszukiwarka Partnerów** – usługa Serwisu umożliwiająca Użytkownikom wyszukiwanie w bazie danych Serwisu Partnera realizującego usługę naprawy mechanicznej i wskazania go jako preferowany podmiot do wykonania tejże usługi. Informacja o Partnerze zawiera informacje o zakresie i rodzaju prowadzonej przez niego działalności;
 - 34) **Zamówienie** – zgłoszone przez Użytkownika za pośrednictwem Formularza zamówienia zapotrzebowanie na wykonanie określonej Usługi;
 - 35) **Zamówienie Części zamiennych** – oferta Kupującego skierowana do Sprzedającego wyrażająca wolę zawarcia Umowy sprzedaży na warunkach określonych w Regulaminie.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 2

1. Usługodawca prowadzi Serwis zgodnie z Regulaminem.
2. Regulamin określa w szczególności:
 - 1) zasady i warunki korzystania z Serwisu, w tym składania za jego pośrednictwem Zamówień;
 - 2) warunki zawierania i rozwiązywania Umów sprzedaży, tryb postępowania reklamacyjnego oraz zasady i warunki techniczne świadczenia przez Sprzedającego usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu w tym warunki składania za Zamówienia Części zamiennych.
3. Przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu oraz zawarciem Umowy albo Umowy sprzedaży Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu. Zawarcie Umowy albo Umowy sprzedaży jest jednoznaczne z oświadczeniem Klienta, że zapoznał się z Regulaminem i przyjmuje jego postanowienia.
4. Regulamin udostępniony jest za pośrednictwem strony internetowej www.pomocnonstop.pl, w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego Klienta.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym, a także zawierających złośliwe oprogramowanie stanowiące zagrożenie dla funkcjonowania systemów komputerowych Sprzedającego. Klient ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec Sprzedającego za szkodę powstałą w wyniku wysłania treści, o której mowa w zdaniu pierwszym.
6. Usługodawca stosownie do art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną informuje

o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną. Informacja dotyczy potencjalnych zagrożeń, które powinny być brane pod uwagę pomimo stosowania przez Usługodawcę systemów zabezpieczających infrastrukturę techniczną Sprzedającego przed nieuprawnionym oddziaływaniem osób trzecich. Do zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należy zaliczyć:

- 1) spam – niezamówiona informacja reklamowa (handlowa) przekazywana drogą elektroniczną szerokiej grupie odbiorców;
- 2) szkodliwe oprogramowanie (oprogramowanie malware) – aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany;
- 3) łowienia hasła i innych poufnych informacji osobistych (phishing) poprzez np. wysyłanie fałszywych wiadomości;
- 4) programy stwarzające możliwość śledzenia działań użytkownika w sieci, gromadzące informacje o użytkowniku i eksportujące te informacje autorowi programu (spyware);
- 5) naruszanie autorskich praw majątkowych poprzez ich nieuprawnione kopiowanie i wykorzystanie bez zgody i wiedzy podmiotu uprawnionego.

RODZAJ I ZAKRES USŁUG

§ 3

1. Usługodawca w ramach Serwisu świadczy Użytkownikom następujące Usługi:
 - 1) wyszukiwanie Partnerów w ramach Wyszukiwarki Partnerów;
 - 2) składanie Zamówień na realizację Usługi poprzez Formularz zamówienia;
 - 3) składanie Zamówień na organizację Usługi poprzez Formularz zamówienia;
 - 4) składanie zapytań w formie elektronicznej za pośrednictwem Formularza kontaktowego;
 - 5) dokonywania ocen Partnerów realizujących Usługi i dostęp do ocen innych Użytkowników;
 - 6) udostępnienie kalkulatora rat pożyczki udzielanej przez partnera bankowego.Ponadto w Serwisie prezentowane są informacje na temat usług świadczonych w ramach Po-moc Non Stop na podstawie odrębnie zawieranych umów.
2. Użytkownik ma możliwość zamówienia Usług polegających na:
 - 1) sprawdzeniu stanu technicznego Pojazdu przed zakupem. Usługa dostępna w różnych wariantach, w tym poszczególne warianty dostępne są z Ochroną mobilności, o której mowa w ust. 3 – informacje o zakresie czynności realizowanych w ramach danego wariantu są dostępne w Serwisie oraz Podsumowaniu zamówienia;
 - 2) sprawdzenia stanu technicznego Pojazdu przed sprzedażą. Usługa dostępna z Ochroną mobilności, o której mowa w ust. 3 – informacje o zakresie czynności realizowanych w ramach danego wariantu są dostępne w Serwisie oraz Podsumowaniu zamówienia;
 - 3) weryfikacji ogłoszeń sprzedaży Pojazdu tj. sprawdzeniu wskazanego przez Zamawiającego ogłoszenia internetowego lub ogłoszeń internetowych sprzedaży Pojazdu. Informacje o zakresie czynności realizowanych w ramach danego wariantu są dostępne w Serwisie oraz Podsumowaniu zamówienia;
 - 4) udzieleniu porady prawnej. Informacje o zakresie czynności realizowanych w ramach danej usługi są dostępne w Regulaminie, Serwisie oraz Podsumowaniu zamówienia;
 - 5) organizacji naprawy mechanicznej. Usługa organizowana przez Usługodawcę i realizowana odpłatnie przez Partnera na rzecz Użytkownika na podstawie odrębnie zawartej umowy. Informacje o zakresie czynności realizowanych w ramach usługi dostępne są w Serwisie oraz Podsumowaniu zamówienia. Usługodawca pośredniczy w kontakcie pomiędzy Użytkownikiem a Partnerem;
 - 6) organizacji wynajmu samochodu. Usługa organizowana przez Usługodawcę i realizowana odpłatnie przez Partnera na rzecz Użytkownika na podstawie odrębnie zawartej umowy. Informacje o zakresie czynności realizowanych w

ramach usługi dostępne są w Serwisie oraz Podsumowaniu zamówienia. Usługodawca pośredniczy w kontakcie pomiędzy Użytkownikiem a Partnerem;

- 7) organizacji rabatu na części. Rabat organizowany przez Usługodawcę do wykorzystania przez Użytkownika na części będące w ofercie podmiotu, z którym Usługodawca zawarł umowę. Informacje o zakresie czynności realizowanych w ramach usługi dostępne są w Serwisie oraz Podsumowaniu zamówienia.
3. Ochrona mobilności, o której mowa w ust. 2 pkt 1 i 2, to zbiór usług świadczonych Użytkownikom, którzy kupili usługę polegającą na sprawdzeniu stanu technicznego Pojazdu przed zakupem lub usługę polegającą na sprawdzeniu stanu technicznego Pojazdu przed sprzedażą. Usługodawca realizuje tę usługę zgodnie z zasadami określonymi w załączniku nr 1 do Regulaminu.
4. W ramach Serwisu Klient otrzymuje **bezpłatnie** dostęp do jego treści, możliwość oceny Partnera, z którego usług skorzystał, możliwość wyszukania Partnera poprzez Wyszukiwarkę Partnerów oraz możliwość skorzystania z Usług organizacji naprawy mechanicznej, organizacji wynajmu samochodu, organizacji rabatu na części oraz pomocy w finansowaniu zakupu samochodu.
5. W celu skorzystania z Wyszukiwarki Partnerów Użytkownik wskazuje m.in. następujące informacje: 1) nazwę warsztatu, 2) województwo, 3) miasto, 4) rodzaj usługi. Po wskazaniu tych informacji Użytkownik otrzymuje wyniki wyszukiwania według określonych przez niego kryteriów.
6. W celu skorzystania z możliwości oceny Partnera Użytkownik po zrealizowaniu usługi (umówionej za pośrednictwem Serwisu) może wziąć udział w badaniu poziomu satysfakcji za pośrednictwem SMS lub e-mail – badanie realizowane jest wyłącznie w przypadku wyrażenia przez Użytkownika zgody na otrzymywanie informacji marketingowych za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (e-mail/SMS/MMS).
7. Składając zapytanie za pośrednictwem Formularza kontaktowego, Użytkownik podaje swoje dane osobowe w postaci imienia i nazwiska, adresu e-mail, numeru telefonu, a także informacje dotyczące złożonego zapytania. Użytkownik, za pomocą checkbox'a wyraża zgodę na kontakt SMS/e-mail/telefoniczny w celu przedstawienia informacji handlowej przez Administratora.
8. Za pośrednictwem Infolinii Użytkownik ma możliwość uzyskania informacji m.in. na temat Serwisu, Usług, a także złożonych Zamówień albo Zamówień Części Zamiennych.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany rodzaju oraz ceny oferowanych usług, z zastrzeżeniem, że zmiany te nie naruszają praw Użytkowników, którzy zawarli Umowę przed dokonaniem ww. zmian.
10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmodyfikowania funkcjonalności Serwisu, w tym do usunięcia wszelkich informacji zgromadzonych w bazie danych, zaprzestania działalności Serwisu lub przeniesienia praw do Serwisu.

PROCES SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ

§ 4

1. W celu złożenia Zamówienia na Usługi określone w § 3 ust. 2 Użytkownik:
 - 1) wybiera Usługę;
 - 2) wypełnia Formularz zamówienia;
 - 3) zapoznaje się z Regulaminem oraz potwierdza jego akceptację;
 - 4) wybiera sposób płatności – jeżeli usługa jest płatna przez Użytkownika bezpośrednio u Usługodawcy;
 - 5) potwierdza Zamówienie poprzez odpowiedni przycisk;
 - 6) realizuje płatność – jeżeli usługa jest płatna przez Użytkownika bezpośrednio u Usługodawcy.
2. Użytkownik przystępując do złożenia Zamówienia Usługi płatnej bezpośrednio u Usługodawcy, o której mowa w § 3 ust. 2, akceptuje jej Cenę.
3. Formularz zamówienia może zawierać różne pola z koniecznością ich uzupełnienia w zależności od rodzaju wybranej Usługi.
4. Formularz zamówienia dla Usług określonych w § 3 ust. 2 posiada następujące pozycje, których wypełnienie przez Klienta jest obowiązkowe w celu złożenia zamówienia:
 - 1) imię i nazwisko Klienta lub dane Użytkownika niebędącego osobą fizyczną, jeżeli Użytkownik zamawia usługę płatną i

chce otrzymać fakturę VAT;

- 2) adres zamieszkania lub adres siedziby Użytkownika niebędącego osobą fizyczną – w przypadku usług płatnych bezpośrednio u Usługodawcy;
 - 3) adres poczty elektronicznej (e-mail);
 - 4) numer telefonu;
 - 5) NIP jeżeli składającym zamówienie jest Użytkownik niebędący osobą fizyczną – w przypadku usług płatnych bezpośrednio u Usługodawcy, jeżeli Użytkownik chce otrzymać fakturę VAT.
5. Zamówienia nie spełniające warunków określonych w Regulaminie nie będą realizowane przez Usługodawcę.
 6. Przed złożeniem Zamówienia Usługi dotyczącej sprawdzenia stanu technicznego Pojazdu przed zakupem, Zamawiający powinien skontaktować się z właścicielem lub sprzedawcą Pojazdu, zapytać o aktualność ogłoszenia oraz poinformować, że w jego imieniu stan techniczny Pojazdu sprawdzi Usługodawca.
 7. Jeżeli właściciel lub posiadacz Pojazdu nie wyrazi zgody na taką weryfikację, Zamawiający nie powinien składać Zamówienia na realizację Usługi sprawdzenia stanu technicznego Pojazdu przed zakupem.
 8. Zamawiający zobowiązany jest podać prawdziwe i kompletne dane, w tym dane wskazane w Formularzu zamówienia jako wymagane.
 9. Zawierając Umowę Użytkownik:
 - 1) potwierdza prawdziwość podanych danych;
 - 2) wyraża zgodę na otrzymywanie na wskazany w Formularzu zamówienia:
 - a) numer telefonu - połączeń i informacji dotyczących realizowanej Usługi
 - b) adres e-mail informacji dotyczących realizowanej Usługi, komunikatów systemowych o przerwach technicznych w działaniu Serwisu, zmianach w Regulaminie oraz nowych funkcjonalnościach.
 10. Po złożeniu Zamówienia Usługodawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Usługodawcę Użytkownikowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Użytkownika, która zawiera co najmniej oświadczenia Usługodawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa między Użytkownikiem a Usługodawcą, z zastrzeżeniem ust. 11.
 11. Warunkiem zawarcia Umowy w przypadku Usług płatnych bezpośrednio u Usługodawcy jest dokonanie płatności za Usługę. Płatność może zostać zrealizowana za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego PAYu. Umowa zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania na rachunku bankowym Usługodawcy płatności za Usługę.
 12. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji Zamówienia, jeżeli dane podane przez Zamawiającego są nieprawdziwe, nieaktualne, niekompletne lub uniemożliwiają wykonanie Usługi.
 13. W przypadku odstąpienia od realizacji Zamówienia Usługi płatnej bezpośrednio u Usługodawcy, z przyczyn określonych w ust. 12, Usługodawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego ze wskazaniem przyczyny odmowy oraz zwróci Zamawiającemu całą płatność na numer rachunku bankowego, z którego płatność ta była realizowana, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty zaksięgowania płatności przez Usługodawcę.

KODY RABATOWE

§ 5

1. Usługodawca ma możliwość nieodpłatnego przekazania Klientowi Kodu rabatowego o określonej wartości kwotowej lub procentowej, w ramach organizowanej promocji lub indywidualnego porozumienia z Klientem.
2. Warunki przekazania Klientowi Kodu rabatowego leżą w wyłącznej gestii Usługodawcy.
3. Udostępnienie Kodu rabatowego następuje w formie elektronicznej poprzez wysyłkę na adres e-mail Klienta podany przy składaniu Zamówienia lub w innej formie wybranej przez Usługodawcę.

4. Kod rabatowy może zostać zrealizowany wyłącznie w ramach jednego Zamówienia oraz wyłącznie dla Usług płatnych.
5. Użycie Kodu rabatowego w Formularzu zamówienia powoduje obniżenie łącznej kwoty brutto do zapłaty o wartość Kodu rabatowego.
6. Kody rabatowe nie sumują się ze sobą.
7. Kodu rabatowego nie można sprzedawać innym Klientom ani wymieniać.
8. Kod rabatowy nie podlega wymianie na środki pieniężne.
9. Kod rabatowy wygasa wraz z upływem określonego przez Usługodawcę terminu ważności.

PROCES SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ CZĘŚCI ZAMIENNYCH

§ 6

1. Kupujący zainteresowany zakupem Części zamiennych kontaktuje się ze Sprzedającym za pośrednictwem Infolinii, Formularza kontaktowego lub poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres kontakt@pomocnonstop.pl.
2. W celu złożenia Zamówienia Części zamiennych Kupujący:
 - 1) zapoznaje się z Regulaminem oraz potwierdza akceptację jego treści;
 - 2) przesyła Formularz identyfikacji, który stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu, wraz z Dokumentem ustalenia wysokości szkody na adres e-mail kontakt@pomocnonstop.pl;
 - 3) po otrzymaniu od Sprzedającego informacji o dostępności Części zamiennych i ich Cenach, przesyła Formularz zakupu, który stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu, na adres e-mail kontakt@pomocnonstop.pl oraz realizuje płatność za Części zamienne, na rachunek bankowy Sprzedającego wskazany w Formularzu zakupu przesłanym przez Sprzedającego;
 - 4) przekazuje potwierdzenie wykonania przelewu, na adres e-mail kontakt@pomocnonstop.pl, po dokonaniu wpłaty całej Ceny za Części zamienne na rachunek bankowy Sprzedającego.
3. Kupujący przystępując do złożenia Zamówienia Części zamiennych akceptuje ich Cenę. Obowiązujące ceny za Części zamienne określone zostały w Formularzu identyfikacji. Podane w Formularzu identyfikacji ceny są cenami brutto za jedną sztukę.
4. Złożenie Zamówienia Części zamiennych wiąże się z obowiązkiem zapłaty Ceny.
5. W Formularzu zakupu Kupujący powinien wskazać:
 - 1) dokładne dane personalne, a w przypadku przedsiębiorcy oznaczenie firmy;
 - 2) dane do kontaktu telefonicznego i/lub e-mailowego oraz wskazanie imienia i nazwiska osoby uprawnionej do kontaktu z Sprzedającym;
 - 3) adres dostawy;
 - 4) dokładną nazwę i nr/kod zamawianych Części zamiennych wraz z ich Ceną brutto;
 - 5) przedział czasowy, w którym dostawca będzie mógł dostarczyć Części zamiennych na adres dostawy;
 - 6) adres poczty elektronicznej (e-mail), na który powinna zostać przesłana faktura VAT w formie elektronicznej, jeżeli Kupujący nie podał go wcześniej;
 - 7) oświadczenie, iż osoba składająca Zamówienie Część zamiennych jest uprawniona do dokonywania czynności prawnych w imieniu Kupującego.
6. Zamówienia Części zamiennych nie spełniające warunków określonych w Regulaminie nie będą realizowane przez Sprzedającego.
7. Zawarcie Umowy Sprzedaży następuje poprzez przesłanie przez Sprzedającego Kupującemu Potwierdzenia przyjęcia Zamówienia Części zamiennych.
8. Zawierając Umowę Sprzedaży Kupujący:
 - 1) potwierdza prawidłowość danych;
 - 2) wyraża zgodę na otrzymywanie na wskazany w formularzach:
 - a) numer telefonu – połączeń i informacji dotyczących realizowanej Umowy,
 - b) adres e-mail – informacji dotyczących realizowanej Umowy Sprzedaży, komunikatów systemowych o przerwach technicznych w działaniu Serwisu, zmianach w Regulaminie oraz nowych funkcjonalnościach.
9. Sprzedający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji

Zamówienia Części zamiennych, jeżeli dane podane przez Kupującego są nieprawdziwe, nieaktualne, niekompletne lub uniemożliwiają wykonanie Umowy Sprzedaży.

10. W przypadku odstąpienia od realizacji Zamówienia Części zamiennych, z przyczyn określonych w ust. 9, Sprzedający niezwłocznie powiadomi Kupującego ze wskazaniem przyczyny odmowy oraz zwróci Kupującemu całą płatność na numer rachunku bankowego, z którego płatność ta była realizowana, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty zaksięgowania płatności przez Sprzedającego.

PROCES REALIZACJI ZAMÓWIENIA

§ 7

1. Usługodawca realizuje usługi płatne określone w § 3 ust. 2 pkt 1-4 bezpośrednio u Usługodawcy określone w § 3 samodzielnie lub za pośrednictwem współpracujących Ekspertów lub Partnerów.
2. Usługi płatne bezpośrednio u Usługodawcy realizowane są przez Ekspertów lub Partnerów według procedur określonych przez Usługodawcę z zachowaniem najwyższych standardów jakości.
3. Usługi określone w § 3 ust. 2 pkt 5-7 organizowane przez Usługodawcę na rzecz Klienta realizowane są przez Partnerów lub podmioty trzecie, z którymi Usługodawca ma podpisaną umowę.
4. Jeżeli Zamówienie dotyczące Usługi płatnej bezpośrednio u Usługodawcy zostało przyjęte a opłata została zaksięgowana na koncie Usługodawcy w Dzień roboczy po godzinie 12:00, lub w inny dzień niż Dzień Roboczy, Usługodawca rozpocznie proces jego obsługi w kolejnym Dniu roboczym od godziny 9:00.
5. Standardowy czas realizacji Usługi liczony jest od daty przyjęcia Zamówienia do daty jego wykonania i nie powinien przekroczyć, w przypadku Usługi określonej w § 3 ust. 2:
 - 1) pkt 1 i 2 – 48 godzin;
 - 2) pkt 3 – 24 godzin;
 - 3) pkt 4 – 72 godzin;
 - 4) pkt 5, 6, 7 – wedle ustaleń poczynionych z Partnerem lub podmiotem trzecim realizującym Usługę.
 Z zastrzeżeniem, odpowiednio, ust. 6, 7 i 8.
6. Niedotrzymanie terminu wykonania Usługi, o którym mowa w ust. 5 pkt 1, może wystąpić w przypadku:
 - 1) braku możliwości kontaktu z właścicielem lub posiadaczem Pojazdu - w takiej sytuacji Usługodawca w pierwszym i kolejnym Dniu roboczym od dnia przyjęcia zamówienia, podejmie 3-krotną próbę kontaktu. Ostatnia próba kontaktu nastąpi w godzinach popołudniowych, jednak nie później niż o godzinie 18:00. W przypadku nawiązania kontaktu i przeprowadzenia rozmowy czas realizacji usługi liczony jest od tego samego Dnia roboczego w którym nastąpił kontakt, ale do godziny 12:00, lub od kolejnego Dnia roboczego, jeżeli taki kontakt nastąpił po godzinie 12:00. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu, Usługodawca ma prawo odstąpienia od realizacji Zamówienia, zgodnie z § 4 ust. 12;
 - 2) braku możliwości udostępnienia Pojazdu przez właściciela lub posiadacza w przewidzianym terminie - w takiej sytuacji czas realizacji Usługi liczony będzie od momentu udostępnienia Pojazdu do weryfikacji;
 - 3) braku możliwości weryfikacji stanu podwozia lub podzespołów elektronicznych u Partnera – w takiej sytuacji Usługodawca wykona usługę maksymalnie w ciągu dwóch dni roboczych od uzyskania takiej możliwości;
 - 4) awarii serwisu internetowego, na którym zamieszczone zostało ogłoszenie sprzedaży Pojazdu, wskazane przez Zamawiającego do weryfikacji - w takiej sytuacji czas realizacji Usługi liczony będzie od momentu ponownej dostępności serwisu internetowego. Działanie serwisu internetowego będzie weryfikowane dwukrotnie w ciągu Dnia roboczego;
 - 5) awarii Serwisu – w takiej sytuacji czas realizacji Usługi liczony będzie od momentu ponownej dostępności Serwisu. Działanie Serwisu będzie weryfikowane na bieżąco.
7. Niedotrzymanie terminu wykonania Usługi, o którym mowa w ust. 5 pkt 2, może wystąpić w przypadku:
 - 1) braku możliwości kontaktu z osobą wskazaną do kontaktu w ogłoszeniu - w takiej sytuacji Usługodawca w pierwszym i kolejnym Dniu roboczym od dnia przyjęcia zamówienia, podejmie 3-krotną próbę kontaktu. Ostatnia próba kontaktu

- nastąpi w godzinach popołudniowych, jednak nie później niż o godzinie 18:00. W przypadku nawiązania kontaktu i przeprowadzenia rozmowy czas realizacji usługi liczony jest od tego samego Dnia roboczego w którym nastąpił kontakt, ale do godziny 12:00, lub od kolejnego Dnia roboczego, jeżeli taki kontakt nastąpił po godzinie 12:00. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu, Usługodawca ma prawo odstąpienia od realizacji Zamówienia, zgodnie z § 4 ust. 12;
- 2) awarii serwisu internetowego, na którym zamieszczone zostało ogłoszenie sprzedaży Pojazdu, wskazane przez Zamawiającego do weryfikacji - w takiej sytuacji czas realizacji Usługi liczony będzie od momentu ponownej dostępności serwisu internetowego. Działanie serwisu internetowego będzie weryfikowane dwukrotnie w ciągu Dnia roboczego;
 - 3) awarii Serwisu – w takiej sytuacji czas realizacji Usługi liczony będzie od momentu ponownej dostępności Serwisu. Działanie Serwisu będzie weryfikowane na bieżąco.
- 8.** Niedotrzymanie terminu wykonania Usługi, o którym mowa w ust. 5 pkt 3, może wystąpić w przypadku:
- 1) braku możliwości kontaktu z Użytkownikiem w sytuacji wymagającej doszczegółowienia przedstawionej przez Użytkownika sprawy - w takiej sytuacji Usługodawca w pierwszym i kolejnym Dniu roboczym od dnia przyjęcia zamówienia, podejmie 3-krotną próbę kontaktu. Ostatnia próba kontaktu nastąpi w godzinach popołudniowych, jednak nie później niż o godzinie 18:00. W przypadku nawiązania kontaktu i przeprowadzenia rozmowy czas realizacji usługi liczony jest od tego samego Dnia roboczego w którym nastąpił kontakt, ale do godziny 12:00, lub od kolejnego Dnia roboczego, jeżeli taki kontakt nastąpił po godzinie 12:00. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu, Usługodawca ma prawo odstąpienia od realizacji Zamówienia, zgodnie z § 4 ust. 12;
 - 2) awarii Serwisu – w takiej sytuacji czas realizacji Usługi liczony będzie od momentu ponownej dostępności Serwisu. Działanie Serwisu będzie weryfikowane na bieżąco.
- 9.** Po przyjęciu Zamówienia Usługodawca weryfikuje kompletność i jakość wprowadzonych danych. W przypadku stwierdzenia niepełnych informacji lub błędów, kontaktuje się z Zamawiającym i wyjaśnia rozbieżności.
- 10.** Zamówienie Usług płatnych realizowane jest przez Usługodawcę lub zostaje przekazane do realizacji w formie zlecenia Usługi Ekspertowi lub Partnerowi.
- 11.** Usługodawca, Partner lub Ekspert kontaktuje się z właścicielem lub posiadaczem Pojazdu i uzgadnia termin, w którym nastąpi sprawdzenie stanu technicznego Pojazdu.
- 12.** Ekspert, Partner lub Usługodawca, po przeprowadzeniu niezbędnych czynności związanych z realizacją Usługi, sporządza Raport zawierający opinię na temat stanu technicznego Pojazdu lub wiarygodności ogłoszenia, oparty na wiedzy i doświadczeniu Usługodawcy, Eksperta lub Partnera, przy wykorzystaniu zamówionych i dostępnych na dzień wykonania Usługi narzędzi.
- 13.** Usługodawca przesyła Zamawiającemu, na podany w Formularzu zamówienia adres e-mail, link do Raportu w formie elektronicznej. Raport w formie elektronicznej dostępny jest przez okres 14 dni, przez ten czas Zamawiający ma możliwość pobrania Raportu w formie pliku PDF.
- 14.** Wnioski przedstawione przez Usługodawcę, Eksperta lub Partnera w Raporcie nie mogą być wytycznymi dla Zamawiającego i decydować o finalnym zakupie Pojazdu lub decyzji o obejrzeniu Pojazdu, a także sprzedaży Pojazdu. Przed dokonaniem zakupu lub sprzedaży każdorazowo rekomendowane jest sprawdzenie pozostałych elementów Pojazdu nie objętych Raportem z Usługi.
- JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików Cookies.
- 3.** Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem Protokołu SSL.
 - 4.** Usługodawca zastrzega sobie prawo przerwania sesji połączenia z Użytkownikiem, po upływie 30 minut od ostatniej czynności Użytkownika wykonanej w Serwisie.
 - 5.** Usługi dostępne są 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę, z zastrzeżeniem ust. 6.
 - 6.** Administrator zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia Usług w szczególności w przypadku modernizacji lub przebudowy Serwisu albo w związku z pracami naprawczymi/konserwatorskimi systemu teleinformatycznego. Administrator zapewnia, iż doloży starań, aby przerwy w świadczeniu Usług nie były uciążliwe dla Użytkowników.
 - 7.** Administrator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności stanowiących siłę wyższą (pożary, powodzie, klęski żywiołowe lub meteorologiczne, itp.).
 - 8.** Każda osoba jest zobowiązana do korzystania z Serwisu zgodnie z prawem, z poszanowaniem zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.
 - 9.** Niedopuszczalne jest wykorzystywanie Serwisu w celu rozpowszechniania informacji zawierających treści niezgodne z prawem, naruszające dobra osobiste osób trzecich lub niezgodne z dobrymi obyczajami. Administrator zastrzega sobie prawo do odmowy zamieszczenia lub usunięcia wprowadzonych informacji w przypadku ich niezgodności ze zdaniem poprzedzającym.
 - 10.** Kopiowanie, modyfikowanie, rozpowszechnianie lub wszelkie inne wykorzystywanie znajdujących się w Serwisie utworów, w rozumieniu Prawa autorskiego (z wyjątkiem korzystania z nich w ramach dozwolonego użytku) jest zabronione.
 - 11.** Administrator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób korzystających z Serwisu w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu.

WARUNKI DOSTAWY CZĘŚCI ZAMIENNYCH

§ 9

- 1.** Sprzedający przystępuje do wykonania Umowy sprzedaży po dokonaniu wpłaty całej Ceny za Części zamiennie przez Kupującego, na rachunek bankowy Sprzedającego wskazany w Formularzu zakupu i przesłaniu potwierdzenia wpłaty na adres kontakt@pomocnionstop.pl lub załączenie tego potwierdzenia na serwerze.
- 2.** Nie później niż w ciągu 21 dni od otrzymania potwierdzenia wpłaty, o którym mowa w ust. 1, Sprzedający wysyła zamówione Części zamiennie w miejsce wskazane przez Kupującego oraz przesyła do Kupującego fakturę VAT w formie elektronicznej, na co Kupujący składając Zamówienie Części zamiennych wyraża zgodę.
- 3.** Koszt dostawy Części zamiennych do Kupującego ponosi Sprzedający.
- 4.** Kupujący jest zobowiązany do odebrania zamówionych Części zamiennych, w okresie o którym mowa w § 6 ust. 5 pkt 5, a zmiana terminu odbioru Części zamiennych nastąpić może jedynie na podstawie pisemnej zgody Sprzedającego.
- 5.** Ryzyko przypadkowej utraty, uszkodzenia, zniszczenia lub pogorszenia jakości zamówionych Części zamiennych przechodzi na Kupującego z chwilą ich odebrania przez Kupującego lub osobę przez niego upoważnioną.
- 6.** W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, przyjęcie zwracanych Części zamiennych będzie potwierdzane przez Sprzedającego pisemnym protokołem zwrotu, podpisanym przez upoważnionych pracowników Sprzedającego i Kupującego. Przed odbiorem zwracanych Części zamiennych Sprzedający uprawniony będzie do sprawdzenia ich stanu technicznego, w tym stanu opakowania towarów. Każdy zwrot do siedziby Sprzedającego musi być opisany numerem zamówienia lub innym numerem nadanym przez Sprzedającego.

WARUNKI UDZIELANIA PORAD PRAWNYCH

§ 10

- 1.** Usługa Porad Prawnych, o której mowa w § 3 ust. 2 pkt 4 świadczona jest w zakresie:

WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG

§ 8

- 1.** Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usługi jest zainstalowanie programu umożliwiającego przeglądanie plików PDF oraz przeglądarki internetowej z dostępem do sieci Internet – Microsoft Internet Explorer w wersji 10.0 lub wyższej, Mozilla Firefox w wersji 45 lub wyższej, Google Chrome w wersji 55, Apple Safari w wersji 10 lub wyższej.
- 2.** W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi

- a) prawa rzeczowego (w tym mieszkaniowego),
 - b) prawa rodzinnego i opiekuńczego,
 - c) prawa spadkowego,
 - d) prawa pracy,
 - e) prawa umów,
 - f) prawa autorskiego,
 - g) prawa administracyjnego.
2. Usługi Porad Prawnych nie obejmują problemów prawnych w szczególności:
 - a) związanych z ubezpieczeniami społecznymi,
 - b) związanych z prowadzoną przez Klienta działalnością gospodarczą,
 - c) z zakresu prawa podatkowego, celnego, dotyczących innych opłat publicznoprawnych, a także spraw z zakresu prawa karno-skarbowego,
 - d) dotyczących spraw z zakresu prawa funduszy inwestycyjnych, obligacji, papierów wartościowych,
 - e) wynikających z zawartych przez Klienta umów: poręczenia, przejęcia długu, kredytu, pożyczki, rachunku bankowego, pośrednictwa finansowego, ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym,
 - f) dotyczących postępowań restrukturyzacyjnych, układowych, naprawczych, upadłościowych,
 - g) dotyczących prawa zamówień publicznych.
 3. Usługa Porad Prawnych polega na udzielaniu informacji o powszechnie obowiązujących przepisach prawa polskiego w zakresie problemu prawnego zgłoszonego przez Klienta, w oparciu o podany przez Klienta opis problemu prawnego oraz stanu faktycznego, z wyłączeniem analizy dokumentów.
 4. Usługa Porad Prawnych dotyczy tylko tych problemów prawnych, które spełniają warunek braku konieczności kontaktu z innymi osobami lub podmiotami oraz braku konieczności analizy dokumentów. Usługa może być świadczona tylko w sytuacji, gdy podane i dostarczone przez Klienta informacje umożliwiają wykonanie konsultacji prawnych.
 5. Usługodawca nie świadczy zastępstwa procesowego, w szczególności nie podejmuje żadnych działań w imieniu i na rzecz Klienta przed sądami lub organami administracji. Podejmując działanie w swojej sprawie, Klient czyni to we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność.
 6. Usługodawca zastrzega możliwość realizacji Usługi Porad Prawnych w formie e-mailowej lub telefonicznej, w zależności od tego czego wymaga specyfika zgłoszonego problemu prawnego lub z prośbą taką wystąpił Klient.
 7. W trosce o należyłą jakość Usług Porad Prawnych rozmowy telefoniczne pomiędzy Klientem a Usługodawcą mogą być nagrywane na co Klient wyraża zgodę. Jeżeli Klient nie wyrazi zgody na nagranie rozmowy, Usługodawca odmówi realizacji Usługi.
 8. Wszystkie informacje i dane uzyskane podczas udzielania porad odnoszące się do Klienta objęte są poufnością oraz zakazem upubliczniania ich.
 9. W razie konfliktu pomiędzy interesem Klienta korzystającego z Usługi Porad Prawnych, a interesem innego Klienta PZU Pomoc, PZU Pomoc odmówi udzielenia Usługi Porad Prawnych.
 5. Użytkownik jest zobowiązany do sprawdzenia, przy zachowaniu należytej staranności dostarczonych mu lub odebranych przez niego Części zamiennych, oraz do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o wszelkich wadach ilościowych, jakościowych
 6. Usługodawca dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Serwisu oraz realizowanych Usług.
 7. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, czyli wystąpienia kierowanego do Usługodawcy, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usługi. Reklamacje dotyczące usług organizowanych przez Usługodawcę, a realizowanych przez Partnera, na podstawie odrębnej umowy zawartej z Użytkownikiem, należy zgłaszać do Partnera.
 8. Zgłoszenie reklamacji związane z Umową sprzedaży powinno zostać sporządzone na piśmie oraz złożone w siedzibie Usługodawcy lub wysłane listem poleconym lub e-mailem na adres kontakt@pomocnonstop.pl, w każdym przypadku zgłoszenie powinno zawierać:
 - 1) dane Użytkownika;
 - 2) rodzaj i ilość Części zamiennych, których reklamacja dotyczy;
 - 3) szczegółowy opis wad ze wskazaniem na czym dana wada polega lub w jaki sposób się ona ujawnia;
 - 4) dokumentację fotograficzną wady/wad;
 - 5) numer faktury VAT wystawionej przez Usługodawcę;
 - 6) w przypadku Użytkownika będącego Konsumentem, informację czy zgłasza roszczenia z tytułu gwarancji, czy też rękojmi za wady rzeczy;
 - 7) wskazanie miejsca, w którym znajdują się Części zamienne w momencie złożenia reklamacji;
 - 8) podpis osoby upoważnionej do reprezentacji Użytkownika.
 9. Zgłoszenie reklamacji niezwiązane z Umową sprzedaży powinno zostać sporządzone na piśmie oraz złożone w siedzibie Usługodawcy lub wysłane listem poleconym lub e-mailem na adres kontakt@pomocnonstop.pl, w każdym przypadku zgłoszenie powinno zawierać:
 - 1) dane Użytkownika;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji;
 - 3) wskazania okoliczności, ze względu na które Użytkownik składa reklamację;
 - 4) podpis osoby upoważnionej do reprezentacji Użytkownika.
 10. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę jej wpływu do siedziby Usługodawcy.
 11. W przypadku złożenia reklamacji nieczytelnej, zawierającej sprzeczności lub niejasności, lub nie zawierające wszystkich danych, o których mowa w ust. 8 lub 9 Usługodawca albo osoba upoważniona do przyjmowania reklamacji poinformuje Klienta o konieczności jej uzupełnienia.
 12. W przypadku złożenia skutecznej reklamacji Użytkownik jest zobowiązany do odpowiedniego zabezpieczenia Części zamiennych.
 13. Użytkownik jest zobowiązany do odpowiedniego opakowania oraz dostarczenia towaru do siedziby Usługodawcy na koszt Usługodawcy.
 14. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia prawidłowo złożonej reklamacji oraz poinformowania o jej wynikach Użytkownika.
 15. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 16. Odpowiedzi na zgłoszenia będą udzielane drogą pisemną na adres korespondencyjny Użytkownika.
 17. Wszelkie opinie odnoszące się do jakości Części zamiennych, wobec których została zgłoszona reklamacja sporządzone przez Użytkownika lub osoby trzecie nie są wiążące dla Usługodawcy oraz nie stanowią podstawy do uznania reklamacji.
 18. W przypadku uznania przez Usługodawcę reklamacji za zasadną, Usługodawca jest zobowiązany do:
 - 1) naprawy wadliwych Części zamiennych, wymiany na towar tego samego rodzaju wolny od wad lub obniżenia ceny sprzedaży albo zwrotu Ceny sprzedaży;
 - 2) w zakresie usług sprawdzenia stanu technicznego Pojazdu przed zakupem, sprawdzenia stanu technicznego Pojazdu przed sprzedażą oraz weryfikacji ogłoszeń sprzedaży Pojazdu – poprawienie raportu albo zwrotu kosztów usługi;
 - 3) w zakresie Usługi porady prawnej – uzupełnienie o brakujące informacje znajdujące się w Zamówieniu lub zwrotu kosztów usługi;

REKLAMACJE, UPRAWNIENIA Z TYTUŁU GWARANCJI I RĘKOJMI ZA WADY

§ 11

1. Użytkownikowi niebędącemu Konsumentem nie przysługują roszczenia z tytułu rękojmi za wady.
2. Użytkownik będący Konsumentem jest uprawniony do realizacji roszczeń z tytułu rękojmi za wady rzeczy na zasadach przewidzianych w Kodeksie cywilnym i postanowieniach Regulaminu.
3. Usługodawca udziela Użytkownikowi gwarancji na zakupione Części zamienne na okres 24 miesięcy od dnia doręczenia towaru.
4. Gwarancja nie obejmuje wad Części zamiennych powstałych z przyczyn innych niż wady towaru tkwiące w nim w chwili nabycia towaru przez Użytkownika, w tym w szczególności powstałych po jego nabyciu przez Użytkownika z powodu uszkodzeń mechanicznych towaru, a także z przyczyn nieprawidłowego użytkowania, niezgodnego z instrukcją obsługi. Gwarancja nie obejmuje również towarów, w których po ich nabyciu dokonano jakichkolwiek zmian lub modyfikacji.

- 4) przekazania pisemnej decyzji Usługodawcy Użytkownikowi listem poleconym.

POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

§ 12

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika będącego Konsumentem 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 pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- 1) http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;
- 2) http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php;
- 3) http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

2. Użytkownik będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- 1) Użytkownik będący Konsumentem uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą;
- 2) Użytkownik będący Konsumentem uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą;
- 3) Użytkownik będący Konsumentem może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich);
- 4) Użytkownik będący Konsumentem, w celu polubownego rozwiązywania sporów, może również skorzystać z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 13

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, programy, prezentowane w Serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia Usługodawcy. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania treści zamieszczonych w Serwisie wyłącznie do użytku własnego, wynikającego z Regulaminu.
2. Usługodawca ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za każde naruszenie prawa lub szkodę wywołaną jego działaniami w Serwisie, w szczególności w przypadku posłużenia się nieprawdziwymi danymi, ujawnieniem informacji poufnej lub tajemnicy zawodowej/przedsiębiorstwa, naruszeniem dóbr osobistych, praw autorskich oraz praw pokrewnych.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) szkody spowodowane podaniem przez Użytkownika nieprawidłowych lub niepełnych danych lub informacji, w szczególności błędnych danych adresowych, adresu poczty elektronicznej, błędnych danych dotyczących Pojazdu lub

- 2) sytuacji prawnej będących przedmiotem Zamówienia;
 - 2) niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Usługi sprawdzenia stanu technicznego Pojazdu w przypadku uniemożliwienia wykonania weryfikacji stanu technicznego Pojazdu przez właściciela lub posiadacza lub w przypadku podania nieprawdziwych, bądź niepełnych danych przez Zamawiającego;
 - 3) realizację Usługi, w której wykupiony wariant skutkuje koniecznością sprawdzenia Pojazdu na stacji diagnostycznej lub warsztacie naprawczym lub specjalistycznym sprzętem do diagnostyki komputerowej, ale właściciel lub posiadacz Pojazdu nie wyraził na to zgody;
 - 4) zmiany techniczne Pojazdu, zmiany wyposażenia, szkody oraz usterki powstałe po wykonaniu Usługi lub późniejsze zmiany treści weryfikowanych ogłoszeń;
 - 5) skutki braku możliwości złożenia Zamówienia lub jego realizacji lub inne szkody powstałe na skutek siły wyższej, przy czym pod pojęciem siły wyższej rozumie się każdą nadzwyczajną okoliczność nie leżącą po stronie Usługodawcy, której zaistnienia nie dało się przewidzieć przy dochowaniu należytej staranności;
 - 6) szkody spowodowane brakiem możliwości złożenia Zamówienia lub jego realizacji z powodu nieprawidłowego połączenia, braku połączenia, wady transmisyjnej, zakłóceń teletransmisyjnych, czasowej niedostępności Serwisu, nie spowodowanych zawinionym działaniem lub zaniechaniem, Usługodawcy;
 - 7) niezawinione przez siebie szkody powstałe z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w szczególności za szkody powstałe w następstwie działania Użytkownika w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa;
 - 8) zmiany techniczne Pojazdu, zmiany wyposażenia, szkody oraz usterki powstałe w Pojeździe, który Zamawiający nabył lub sprzedał przed sporządzeniem i przesłaniem Raportu;
 - 9) stwierdzone wady lub usterki wynikające z nienależytego wykonania Usługi organizowanej przez Usługodawcę i realizowaną przez Partnera na podstawie odrębnie zawartej umowy pomiędzy Partnerem a Użytkownikiem;
 - 10) Usługodawca nie udziela gwarancji, że skorzystanie z udzielonych informacji prawnych przyniesie pożądane przez Użytkownika rezultaty.
5. Usługodawca zastrzega, że pomimo należytej staranności, wykrycie wszystkich usterek, wad, weryfikowanego Pojazdu lub wiarygodności wystawianych ogłoszeń może być niemożliwe ze względu na aktualny stan wiedzy technicznej lub ograniczone możliwości stosowanych sprzętów pomiarowych. Raporty Usługi sprawdzenia stanu technicznego pojazdu wykonywane są odpowiednio w oparciu o udostępnione przez sprzedawcę informacje lub dokumenty, a także w przypadku niektórych wariantów tejże usługi na podstawie przeprowadzonego badania organoleptycznego i inspekcji Pojazdu w warunkach występujących w miejscu jego udostępnienia przez Użytkownika, właściciela lub posiadacza Pojazdu.
 6. Usługodawca zastrzega, że nie udziela żadnej gwarancji ani rękojmi dotyczących weryfikowanych Pojazdów, a będących przedmiotem sprawdzenia Usługodawcy, Eksperta lub Partnera. Za wady pojazdu, w tym z tytułu rękojmi, odpowiada sprzedający dany Pojazd.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 14

1. Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji Umowy albo Umowy sprzedaży.
2. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest PZU Pomoc. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod adresem e-mail: iodpomoc@pzu.pl.
3. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane w celu:
 - 1) wykonania Umowy albo Umowy sprzedaży podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania Umowy albo Umowy sprzedaży;
 - 2) marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych Administratora oraz jego partnerów – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnio-

nym interesem administratora jest prowadzenie marketingu bezpośredniego swoich usług;

- 3) obrony przez ewentualnymi roszczeniami związanymi z zawartą z Panią/Panem Umową albo Umową sprzedaży – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość obrony przed kierowanymi do niego roszczeniami;
- 4) wypełniania przez administratora obowiązków dotyczących przechowywania dowodów księgowych dotyczących umów – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorsze wynikającego z przepisów o rachunkowości.
4. Użytkownicy mają prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania.
5. Skorzystanie z przysługujących uprawnień możliwe jest poprzez kontakt z Inspektorem Ochrony Danych za pośrednictwem e-mail: iodpomoc@pzu.pl.
6. Prawie każda strona internetowa wykorzystuje technologię plików cookie. Podczas wizyt na naszej stronie, na komputerze Użytkownika zapisywane są fragmenty kodu, w których zapisano ustawienia użytkownika. Służą one do zapewnienia optymalnej obsługi podczas wizyty na naszej stronie oraz umożliwiają szybszy i łatwiejszy dostęp do informacji. Przy następnej wizycie z tego samego urządzenia przeglądarka może sprawdzić, czy na urządzeniu zapisany jest odpowiedni plik cookie (tzn. plik zawierający nazwę strony) i przesłać zawarte w nim dane ponownie do strony, która zapisała ciasteczko. Dzięki temu można rozpoznać, że dany Użytkownik odwiedził ją w przeszłości, i w niektórych przypadkach dopasować prezentowaną treść do odbiorcy. Z uwagi na czas życia cookies i innych podobnych technologii, stosujemy dwa zasadnicze rodzaje tych plików:
 - 1) sesyjne - pliki tymczasowe przechowywane w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej i aplikacji lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej);
 - 2) stałe - przechowywane w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.
7. Ze względu na cel, jakiemu służą pliki cookies i inne podobne technologie, stosujemy ich następujące rodzaje:
 - 1) niezbędne do działania usługi i aplikacji - umożliwiające korzystanie z naszych usług, np. uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania;
 - 2) pliki służące do zapewnienia bezpieczeństwa, np. wykorzystywane do wykrywania nadużyć w zakresie uwierzytelniania;
 - 3) wydajnościowe - umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych i aplikacji;
 - 4) funkcjonalne - umożliwiające „zapamiętanie” wybranych przez Użytkownika ustawień i personalizację interfejsu Użytkownika, np. w zakresie wybranego języka lub regionu, z którego pochodzi Użytkownik, rozmiaru czcionki, wyglądu strony internetowej i aplikacji itp.;
 - 5) reklamowe - umożliwiające dostarczanie Użytkownikom treści reklamowych bardziej dostosowanych do ich zainteresowań;
 - 6) statystyczne - służące do zliczania statystyk dotyczących stron internetowych i aplikacji.
8. Użytkownik może w każdej chwili usunąć umieszczone pliki cookie lub zablokować umieszczanie plików cookie za pomocą opcji dostępnych w jego przeglądarce internetowej. Usunięcie lub zablokowanie umieszczania plików cookie może spowodować utrudnienia korzystania z serwisu, a nawet uniemożliwić korzystanie z niektórych jego opcji. Zarządzanie i usuwanie plików cookie różni się w zależności od używanej przeglądarki. Dokładne informacje na ten temat można uzyskać, korzystając z funkcji Pomoc w przeglądarce. Większość przeglądarek oferuje możliwość akceptowania lub odrzucania wszystkich plików cookie, akceptowania tylko niektórych rodzajów albo informowania użytkownika za każdym razem, gdy strona internetowa próbuje je zapisać. Użytkownik może również z łatwością usuwać pliki cookie, które zostały już zapisane na urządzeniu przez przeglądarkę. Zmiana

warunków przechowywania lub otrzymywania plików cookies jest możliwa poprzez konfigurację ustawień w przeglądarkach internetowych.

9. Dane osobowe Użytkowników mogą być udostępnione podmiotom i organom upoważnionym do przetwarzania tych danych na podstawie przepisów prawa.
10. Dane osobowe Użytkowników mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora, m.in. dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.
11. Dane osobowe Użytkowników będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń wynikający z zawartej Umowy lub wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących Umowy. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych jest zgoda, dane osobowe będą przetwarzane do czasu jej wycofania.
12. Użytkownicy mają prawo wniesienia skargi do UODO gdy uznają, iż przetwarzanie danych osobowych ich dotyczących narusza przepisy ogólne rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
13. Poddanie danych osobowych jest warunkiem zawarcia Umowy albo Umowy sprzedaży. Konsekwencją niepodania danych osobowych jest niemożność realizacji Umowy albo Umowy sprzedaży.

PRAWO ODSTĄPIENIA

§ 15

1. Zamawiający będący konsumentem, który złożył Zamówienie albo Zamówienie Części zamiennych i zawarł Umowę albo Umowę Sprzedaży, może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, a w przypadku Umowy sprzedaży w terminie 14 dni od dnia otrzymania Części zamiennych.
2. Prawo do odstąpienia bez podania przyczyny wygasa:
 - 1) po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1;
 - 2) w przypadku wykonania w pełni Usługi, jeżeli Klient został poinformowany przed rozpoczęciem spełnienia świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy i wyraził na to zgodę.
3. Formularz odstąpienia od Umowy i Umowy Sprzedaży, stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu.
4. Użytkownik przesyła formularz, o którym mowa w ust. 3 na adres kontakt@pomocnonstop.pl lub za pośrednictwem Formularza kontaktowego dostępnego w serwisie internetowym lub listem poleconym na adres siedziby Usługodawcy.
5. Usługodawca potwierdza Użytkownikowi otrzymanie formularza, o którym mowa w ust. 3, niezwłocznie nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego, w odpowiedzi na wiadomość Użytkownika lub za pośrednictwem listu poleconego.
6. W przypadku realizacji uprawnienia do odstąpienia od Umowy albo Umowy sprzedaży, o którym mowa w ust. 1, Umowę albo Umowę sprzedaży uznaje się za niezawartą.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, Użytkownik zwraca na swój koszt do Usługodawcy, Części zamienne wraz ze wszystkimi akcesoriami oraz dokumentacją, najpóźniej 14 dnia od dnia złożenia Usługodawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży.
8. Po otrzymaniu od Użytkownika przez Usługodawcę formularza odstąpienia od Umowy sprzedaży, o którym mowa w ust. 3 Usługodawca zwraca Użytkownikowi niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, Cenę za Części zamienne. Koszty przesyłki oraz ryzyko związane z odesłaniem Części zamiennych ponosi Użytkownik.
9. Usługodawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych przez Użytkownika do chwili otrzymania Części zamiennych z powrotem lub dostarczenia przez Użytkownika dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenia nastąpi wcześniej.
10. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, przyjęcie zwracanych Części zamiennych będzie potwierdzane przez Usługodaw-

cę pisemnym protokołem zwrotu, podpisanym przez upoważnionych pracowników Usługodawcy i Użytkownika. Przed odbiorem zwracanych Części zamiennych Usługodawca uprawniony będzie do sprawdzenia ich stanu technicznego, w tym stanu opakowania towarów. Każdy zwrot do siedziby Usługodawcy musi być opisany numerem zamówienia lub innym numerem nadanym przez Usługodawcę.

- 2) Załącznik nr 2 – Formularz identyfikacji
- 3) Załącznik nr 3 – Formularz zakupu
- 4) Załącznik nr 4 – Formularz odstąpienia od Umowy

11. W przypadku odstąpienia od Umowy Usługodawca zwraca Użytkownikowi niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Cenę.
12. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Użytkownik chyba, że Użytkownik zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 16

1. Usługi świadczone na podstawie niniejszego Regulaminu będą świadczone na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, zostanie poddane sądowi właściwemu według siedziby Usługodawcy, z zastrzeżeniem, że w odniesieniu do Konsumentów spory te będą rozpoznawane przed sądem właściwym według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
4. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Informacja o przyczynach zmiany Regulaminu oraz wszelkie zmiany będą zamieszczane na stronie www.pomocnonstop.pl i będą wchodzić w życie z dniem ich publikacji. Regulamin może zostać zmieniony:
 - 1) w sytuacji zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
 - 2) w sytuacji uznania postanowień Regulaminu za niedozwolone;
 - 3) w sytuacji realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji organów administracji;
 - 4) ze względów bezpieczeństwa, w tym mających na celu uniemożliwienie korzystania z usługi w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub z Regulaminem;
 - 5) związanych z postępem technicznym lub technologicznym, obejmujących zmiany w systemach Sprzedającego;
 - 6) w sytuacji połączenia, podziału albo przekształcenia Sprzedającego albo zmiany innych danych identyfikacyjnych Sprzedającego wskazanych w Regulaminie (w zakresie niezbędnym do aktualizacji takich danych);
 - 7) w sytuacji konieczności ochrony uzasadnionych interesów Użytkowników – w zakresie do tego niezbędnym;
 - 8) w sytuacji poprawy ochrony prywatności i zapobiegania nadużyciom – w zakresie do tego niezbędnym;
 - 9) w sytuacji wprowadzenia nowych lub rozszerzania istniejących funkcjonalności Serwisu – w zakresie do tego niezbędnym;
 - 10) w celu usprawnienia obsługi.
5. Regulamin stanowi integralną część zawieranej między Użytkownikiem a Administratorem Umowy lub Umowy Sprzedaży.
6. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest dla Użytkownika w zakładce Regulamin.
7. Podczas realizacji Zamówienia albo Zamówienia Części Zamiennych Użytkownika obowiązuje Regulamin zaakceptowany przez niego przy składaniu Zamówienia albo Zamówienia Części zamiennych. Za wyjątkiem sytuacji, kiedy Użytkownik uzna go za mniej korzystny od aktualnego i poinformuje Usługodawcę o wyborze aktualnego jako obowiązującego.
8. Regulamin wydano na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
9. Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2022 r.

Załączniki:

- 1) Załącznik nr 1 – Regulamin Ochrony mobilności

REGULAMIN OCHRONY MOBILNOŚCI

(ZAŁĄCZNIK NR 1 REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ)



DEFINICJE

§ 1

Przez użyte w Regulaminie ochrony mobilności pojęcia należy rozumieć:

- 1) **Awaria, Awaria Pojazdu** – nagłe oraz niespodziewane, wynikające z przyczyny wewnętrznej zatrzymanie funkcjonowania elementu mechanicznego, elektronicznego, elektrycznego, pneumatycznego lub hydraulicznego pojazdu, z wyłączeniem awarii pojazdu objętej gwarancją producenta;
- 2) **Elementy wpływające na bezpieczeństwo:**
 - a. układ hamulcowy,
 - b. układ zawieszenia,
 - c. układ kierowniczy,
 - d. instalacja elektryczna związana z oświetleniem zewnętrznym pojazdu tj. światła: drogowe, mijania, kierunkowskazy, hamowania, oświetlające tablicę rejestracyjną, pozycyjne, awaryjne, cofania, postojowe – z wyłączeniem żarówek, akumulatora, akumulatora trakcyjnego, bezpiecznika,
 - e. pasy bezpieczeństwa, napinacze pasów,
 - f. poduszki powietrzne, kurtyny powietrzne;
- 3) **Ochrona mobilności** – usługi wskazane w § 3 ust. 3 Regulaminu, zapewnione w okresie ochrony; świadczone Użytkownikom, którzy kupili usługę Ocena Stanu Technicznego Pojazdu w odpowiednim wariancie;
- 4) **Partner** – osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, oferująca w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wykonanie określonych prac na rzecz osób trzecich, współpracująca z Usługodawcą na podstawie zawartej umowy o współpracy;
- 5) **Pojazd** – samochód osobowy lub samochód ciężarowy w nadwoziu osobowego, z wyłączeniem samochodów o napędzie wyłącznie elektrycznym;
- 6) **Pozostałe elementy:**
 - a. silnik wraz z układem: chłodzenia silnika, smarowania, zasilania i rozrządu oraz turbosprężarką;
 - b. układ napędowy wraz ze skrzynią biegów, wszystkimi elementami sprzęgła, mostu napędowego, dyferencjału;
 - c. elementy instalacji elektrycznej z wyłączeniem elementów związanych z oświetleniem zewnętrznym pojazdu, o których mowa w pkt. 3 lit d oraz z wyłączeniem: akumulatora, akumulatora trakcyjnego, bezpiecznika;
 - d. układ paliwowy za wyjątkiem instalacji CNG /LPG;
 - e. zabezpieczenia przeciwkradzieżowe.
- 7) **Regulamin** – „Regulamin Ochrony mobilności”;
- 8) **Limit napraw** – kwota, do której Usługodawca pokrywa koszty napraw (robocizny bez kosztu części zamiennych) w Warsztatach partnerskich; wynikających z Awarii pojazdu; które powstały w okresie Ochrony mobilności; kwota limitu (4000 zł) ulega pomniejszeniu o koszty, które zostały pokryte;
- 9) **Unieruchomienie pojazdu** – brak możliwości poruszania się pojazdem w sposób bezpieczny lub zgodny z przepisami ustawy Prawo o ruchu drogowym z powodu Awarii Pojazdu;
- 10) **Usługodawca** – PZU Pomoc Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-133), al. Jana Pawła II 24, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000326045, NIP 5252449771, REGON 141749332, o kapitale zakładowym w wysokości 4.885.800 zł wpłaconym w całości;

- 11) **Użytkownik** – klient, który zakupił usługę Ocena Stanu Technicznego Pojazdu;
- 12) **Warsztat partnerski** – warsztat (autoryzowany lub niezależny) będący Partnerem Usługodawcy; wskazany przez Usługodawcę do realizacji świadczeń określonych w § 3; wykaz warsztatów będących Partnerem Usługodawcy dostępny jest na stronie internetowej <https://www.pomocnonstop.pl/#nasi-partnerzy>;
- 13) **Ocena Stanu Technicznego** – Ocena Stanu Technicznego – usługa sprawdzenia stanu technicznego Pojazdu przed zakupem lub usługa sprawdzenia stanu technicznego pojazdu przed sprzedażą, wykonana na podstawie odpłatnego zlecenia złożonego przez Użytkownika, świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem Partnera.

PRZEDMIOT OCHRONY MOBILNOŚCI

§ 2

Przedmiotem Ochrony mobilności jest Pojazd, dla którego została wykonana usługa Oceny Stanu Technicznego w odpowiednim wariancie.

ZAKRES OCHRONY MOBILNOŚCI

§ 3

1. Zakresem Ochrony mobilności objęte są usługi, o których mowa w ust. 3, świadczone w razie Unieruchomienia Pojazdu na terytorium RP wskutek Awarii elementów wpływających na bezpieczeństwo lub pozostałych elementów.
2. Ochroną mobilności objęta jest Awaria Pojazdu, która wystąpiła w okresie ochrony określonym w § 5.
3. W ramach poszczególnych usług Usługodawca zapewnia:
 - 1) Pomoc informacyjną – obejmuje usługi informacyjne dla Użytkownika dotyczące:
 - a) postępowania w razie zajścia awarii pojazdu,
 - b) przysługujących świadczeń,
 - c) danych teleadresowych warsztatów partnerskich,
 - d) możliwości wykonania przeglądu okresowego lub badania technicznego Pojazdu w warsztacie partnerskim;
 - 2) Naprawę Pojazdu na miejscu – organizacja i pokrycie kosztów usunięcia Awarii pojazdu w zakresie niezbędnym do kontynuowania jazdy, bez konieczności holowania pojazdu do warsztatu, jeżeli ze względu na przyczynę unieruchomienia pojazdu jego naprawa na miejscu jest możliwa; usługa ta obejmuje koszty dojazdu pomocy drogowej oraz robocizny z wyłączeniem kosztów części i materiałów użytych do naprawy;
 - 3) Holowanie pojazdu – organizacja oraz pokrycie kosztów holowania pojazdu do Warsztatu partnerskiego, jeżeli naprawa pojazdu na miejscu, o której mowa w pkt 2, nie jest możliwa. Holowanie odbywa się jednorazowo do wybranego przez Użytkownika Warsztatu partnerskiego, który ma możliwość naprawienia Awarii pojazdu, na odległość nie dłuższą niż 150 km, mierzoną od miejsca Unieruchomienia Pojazdu. Koszty przewozu promowych ponoszone są przez Użytkownika. W przypadku zajścia Awarii pojazdu poza godzinami pracy Warsztatu partnerskiego (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy) Usługodawca organizuje i pokrywa także koszty parkowania Pojazdu do dnia, w którym możliwe będzie jego dostarczenie do Warsztatu partnerskiego, przy czym okres ten nie może być dłuższy niż 3 dni od dnia ho-

lowania pojazdu do Warsztatu partnerskiego; holowanie na parking i z parkingu traktowane jest jako jednorazowe holowanie; w usłudze holowania zapewniona jest możliwość przewozu wraz z holowanym Pojazdem jego kierowcy oraz jednego pasażera, pod warunkiem, że umożliwi to pojazd holujący;

- 4) Pojazd zastępczy – organizacja oraz pokrycie kosztów pojazdu zastępczego, nie dłużej jednak niż na okres 3 dni, w przypadku zajścia awarii Pojazdu poza godzinami pracy Warsztatu partnerskiego (np. w porze nocnej lub w dni wolne od pracy) lub gdy Warsztat partnerski nie ma możliwości wykonania naprawy w dniu dostarczenia Pojazdu do tego warsztatu; usługa ta obejmuje podstawienie pojazdu zastępczego będącego samochodem osobowym; koszt zwrotu pojazdu zastępczego do wypożyczalni ponosi Użytkownik. Usługodawca zapewnia pojazd zastępczy klasyfikowany w tym samym segmencie rynkowym co pojazd objęty Ochroną mobilności, jednak nie wyższym niż D, przy czym Usługodawca nie gwarantuje, że pojazd zastępczy będzie tak samo wyposażony, jak Pojazd objęty Ochroną mobilności. Wynajem wskazanego przez Usługodawcę pojazdu zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu pojazdu zastępczego zawartej pomiędzy Użytkownikiem a wskazaną przez Usługodawcę wypożyczalnią i na warunkach określonych w tej umowie. W szczególności może być uzależniony od wpłacenia przez Użytkownika kaucji w wysokości określonej przez wypożyczalnię lub od zablokowania środków na karcie kredytowej. Skorzystanie z usługi wynajmu samochodu zastępczego na koszt Usługodawcy możliwe jest wyłącznie w sytuacji, gdy Naprawa Pojazdu na miejscu nie jest możliwa i została wykonana usługa Holowania Pojazdu do Warsztatu Partnerskiego;
 - 5) Naprawa w Warsztacie partnerskim Elementów wpływających na bezpieczeństwo – w przypadku braku możliwości naprawienia pojazdu na miejscu, Usługodawca organizuje i pokrywa do wysokości Limitu naprawy koszty robocizny Warsztatu partnerskiego koniecznej do naprawienia elementu lub elementów wpływających na bezpieczeństwo, które uległy Awarii; usługa realizowana jest pod warunkiem, że naprawę wykonuje Warsztat partnerski i gdy zostało wykonane holowanie, o którym mowa w pkt 3; koszty ponad określony w umowie Limit naprawy ponosi Użytkownik;
 - 6) Naprawa w Warsztacie partnerskim Pozostałych elementów – w przypadku braku możliwości naprawienia pojazdu na miejscu, Usługodawca organizuje i pokrywa do wysokości Limitu naprawy koszty robocizny Warsztatu partnerskiego koniecznej do naprawienia Pozostałych elementów, które uległy Awarii; usługa realizowana jest pod warunkiem, że naprawę wykonuje Warsztat partnerski i gdy zostało wykonane holowanie, o którym mowa w pkt 3; koszty ponad Limit naprawy ponosi Użytkownik.
4. Usługodawca zapewnia organizację i pokrywa koszty usług wymienionych w ust. 3 pkt 5 i 6 maksymalnie do Limitu naprawy wynoszącego 4 000 (cztery tysiące) zł.
 5. Usługodawca zapewni organizację usług wymienionych w ust. 3 z ograniczeniem do 2 (dwóch) Awarii, które wystąpią w danym Pojeździe.
 6. Usługodawca nie pokrywa kosztów części zamiennych i materiałów użytych do naprawy.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 4

1. Z odpowiedzialności Usługodawcy wyłączone są Awarie Pojazdu:
 - 1) spowodowane umyślnie przez Użytkownika lub osobę uprawnioną do korzystania z Pojazdu;
 - 2) powstałe wskutek rażącego niedbalstwa Użytkownika lub osoby uprawnionej do korzystania z Pojazdu;
 - 3) spowodowane umyślnie przez osobę, z którą Użytkownik lub osoba uprawniona do korzystania z Pojazdu pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 4) powstałe podczas kierowania Pojazdem przez Użytkownika, osobę uprawnioną do korzystania z Pojazdu lub osobę, z którą Użytkownik pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;

- a) w stanie nietrzeźwości albo w stanie po spożyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii,
 - b) nieposiadającego uprawnień do kierowania pojazdem;
- 5) powstałe podczas kierowania Pojazdem niezarejestrowanym lub Pojazdem nieposiadającym ważnego dowodu rejestracyjnego lub ważnego badania technicznego, jeżeli w odniesieniu do tego Pojazdu obowiązuje wymóg rejestracji lub dokonywania okresowych badań technicznych;
 - 6) powstałe w czasie używania Pojazdu w związku z określonymi w przepisach prawa obowiązującymi świadczeniami na rzecz wojska lub innych podmiotów, a także zaistniałe wskutek udziału Użytkownika lub osoby uprawnionej do korzystania z Pojazdu w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, aktach terroryzmu lub sabotażu;
 - 7) powstałe w związku z używaniem Pojazdu jako narzędzia przestępstwa;
 - 8) powstałe wskutek używania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem;
 - 9) powstałe wskutek obciążenia Pojazdu ponad dopuszczalną masę całkowitą określoną w dowodzie rejestracyjnym;
 - 10) powstałe podczas jazd wyścigowych lub konkursowych lub treningów do tych jazd;
 - 11) powstałe na drodze gruntowej lub w innym miejscu, gdzie wjazd jest niemożliwy lub niedozwolony przez obowiązujące przepisy prawa, a także, gdy organizacja usługi jest niemożliwa z powodu działania siły wyższej, w szczególności powodzi, zamieci, huraganu, epidemii.
2. Usługi, o których mowa w § 3 ust. 3 nie dotyczą:
 - 1) sprzętu sportowego, turystycznego lub innego rodzaju ładunku przewożonego Pojazdem lub przyczepą ciągniętą przez Pojazd;
 - 2) uzupełniania płynów i materiałów eksploatacyjnych, filtrów – jeżeli nie wynika to bezpośrednio z Awarii Pojazdu.
 3. Usługi, o których mowa w § 3 ust. 3 pkt 5 i 6 nie dotyczą:
 - 1) elementów, które w ramach usługi Oceny Stanu Technicznego Pojazdu zostały wskazane jako niesprawne, wyeksploatowane lub zagrożone ryzykiem wystąpienia niesprawności lub wyeksploatowania w krótkim czasie od dnia wykonania usługi Oceny Stanu Technicznego Pojazdu przed zakupem lub sprzedażą;
 - 2) elementów, układów lub systemów: ogrzewania, wentylacji, klimatyzacji lub innych poprawiających komfort używania Pojazdu, kontroli trakcji, urządzeń i systemów audio, telefonicznych (w tym bluetooth), multimedialnych, nawigacyjnych, alarmowych;
 - 3) awarii lub uszkodzeń ogumienia;
 - 4) elementów, które Użytkownik poddał własnym modyfikacjom, zamontowanych po odbiorze pojazdu od producenta lub sprzedawcy;
 - 5) awarii do której doszło wskutek nieprzebrania zasad eksploatacji Pojazdu, kontynuowania jazdy pomimo ostrzeżenia odpowiednią kontrolką lub niedokonania wymiany elementów zużywających się eksploatacyjnie w terminie zalecanym przez producenta lub serwis dokonujący przeglądu;
 - 6) awarii Pojazdu wynikającej z braku aktualizacji oprogramowania i oprogramowania układowego;
 - 7) awarii pojazdu objętych gwarancją producenta, importera lub dealera.
 4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za koszty usług poniesione bez uprzedniego zgłoszenia do Usługodawcy i bez uzyskania jego zgody, chyba że:
 - 1) powiadomienie Usługodawcy w sposób określony w § 6 ust. 3 było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Użytkownika;
 - 2) Awaria Pojazdu miała miejsce na autostradzie, a pomoc zorganizowały służby autostradowe.

POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY MOBILNOŚCI

§ 5

1. Ochrona Mobilności rozpoczyna się od dnia wykonania usługi Oceny Stanu Technicznego Pojazdu przed zakupem lub sprze-

- dażą.
2. Ochrona Mobilności trwa 90 dni kalendarzowych.
 3. Ochrona mobilności wygasa:
 - 1) z upływem okresu wskazanego w ust. 2;
 - 2) z dniem udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania Pojazdu, bez zmiany w zakresie prawa własności;
 - 3) z dniem wyrejestrowania Pojazdu;
 - 4) z dniem zarejestrowania Pojazdu za granicą RP;
 - 5) z dniem przekazania Pojazdu do przedsiębiorcy prowadzącego stację demontażu lub przedsiębiorcy prowadzącego punkt zbierania pojazdów.

POSTĘPOWANIE W RAZIE WYSTĄPIENIA AWARII

§ 6

1. W razie Awarii pojazdu Użytkownik jest zobowiązany:
 - 1) użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia Awarii lub zmniejszenia jej rozmiarów;
 - 2) przedstawić posiadane dowody dotyczące Awarii Pojazdu na żądanie Usługodawcy;
 - 3) ułatwić Usługodawcy lub osobom działającym na jego zlecenie ustalenie okoliczności Awarii Pojazdu, w tym umożliwić podłączenie Pojazdu, który uległ Awarii do urządzeń diagnostycznych stosowanych w Warsztatach partnerskich.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, Usługodawca jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. Poza obowiązkami wynikającymi z ust. 1, Użytkownik jest zobowiązany ponadto:
 - 1) przed podjęciem działań we własnym zakresie – niezwłocznie, nie później jednak niż następnego dnia roboczego od dnia powstania Awarii Pojazdu, zawiadomić o niej telefonicznie Usługodawcę na numer infolinii Pomoc Non Stop 801 105 075;
 - 2) podać Usługodawcy następujące informacje:
 - a) markę, model i numer VIN Pojazdu oraz ewentualnie inne dane niezbędne do identyfikacji Pojazdu i zapewnienia właściwej pomocy,
 - b) dokładne miejsce zajścia awarii i numer telefonu, pod którym można kontaktować się z osobą zawiadamiającą o Awarii pojazdu,
 - c) opis Awarii pojazdu.

ZWROT KOSZTÓW

§ 7

1. Zwrot kosztów poniesionych przez Użytkownika, o których mowa w § 4 ust. 4 następuje na podstawie imiennych rachunków lub faktur VAT i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do wysokości Limitu naprawy ustalonego Regulaminie dla danej usługi, a jeżeli limit ten nie został ustalony – maksymalnie do kwoty odpowiadającej średniej cenie wykonania tej usługi obowiązującej na terenie miejscowości, w której usługa ta została wykonana.
2. Usługodawca nie dokona zwrotu kosztów za usługę, jeżeli była ona następstwem zdarzenia nieobjętego zakresem Ochrony mobilności.
3. Usługodawca dokonuje zwrotu kosztów, w terminie 30 dni od dnia otrzymania rachunków lub faktur VAT, o których mowa w ust. 1 na wskazany przez Użytkownika numer rachunku bankowego.

FORMULARZ IDENTYFIKACJI
(ZAŁĄCZNIK NR 2 REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ)



Numer szkody

Imię i nazwisko / nazwa firmy

Nr kontaktowy / adres e-mail

Dokładna nazwa, nr/kod zamawianych części zamiennych i ich ilość – **wypełnia Klient**

Adnotacje – **wypełnia Usługodawca**

Czas ważności oferty – **wypełnia Usługodawca**

Oświadczam, iż **jestem / nie jestem*** uprawniony/a do dokonywania czynności prawnych w imieniu Użytkownika.

Wyrażam **zgody / nie wyrażam zgody*** na wystawianie i przesyłanie przez PZU Pomoc Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie faktur VAT, duplikatów faktur oraz korekt faktur w formie elektronicznej zgodnie z rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz.U. 2010r Nr 249, poz. 1661).

Oświadczam, iż **zapoznałem/am / nie zapoznałem/am*** się z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną zamieszczonym na stronie internetowej i **akceptuję / nie akceptuję*** w całości jego postanowienia. Mam świadomość, iż regulamin stanowi integralną część zawieranej z Usługodawcą Umowy Sprzedaży.

*zaznacz właściwe

Podpis osoby uprawnionej / pieczęć Zamawiającego

FORMULARZ ZAKUPU
(ZAŁĄCZNIK NR 3 REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ)



Numer szkody

Imię i nazwisko / nazwa firmy

Nr kontaktowy / adres e-mail

Wnioskowany termin dostawy części zamiennych

Adres dostawy

Dokładna nazwa, nr/kod zamawianych części zamiennych, ich ilość i cena

Złożenie Zamówienia Części zamiennych wiąże się z obowiązkiem zapłaty. Płatność za Części zamienne należy realizować na należący do PZU Pomoc Spółka Akcyjna rachunek bankowy w Banku Millennium SA o numerze 41 1160 2202 0000 0001 8459 5916.

Oświadczam, iż zapoznałem/am / nie zapoznałem/am* się z Regulaminem korzystania z serwisu Pomoc Non Stop zamieszczonym na stronie internetowej i akceptuję / nie akceptuję* w całości jego postanowienia. Mam świadomość, iż regulamin stanowi integralną część zawieranej z Usługodawcą Umowy Sprzedaży.

*zaznacz właściwe

Podpis osoby uprawnionej / pieczęć Zamawiającego

OŚWIADCZENIE O ODSZTĄPIENIU OD UMOWY
(ZAŁĄCZNIK NR 4 REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ)



Numer szkody

Dane Klienta - imię i nazwisko / nazwa firmy

Do:
PZU Pomoc SA
al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa

Ja, niżej podpisana/y oświadczam, że odstępuję od Umowy sprzedaży części zamiennych / Umowy o świadczenie następującej usługi*:

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

Numer zamówienia:

Data zawarcia umowy:

*zaznacz właściwe

Podpis osoby uprawnionej / pieczęć Zamawiającego