

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI ZDALNEGO POZOSTAWIENIA POJAZDU

I. Postanowienia Ogólne

1. Usługa zdalnego pozostawienia pojazdu za pomocą systemu CAREDO prowadzona jest przez Firma Karlik sp. j. z siedzibą w Poznaniu, ul. Kaliska 26, 61-131 Poznań, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu pod numerem KRS 0000247730, NIP 7822225154, REGON 634418125.

Korzystanie z usługi wymaga, jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient następujących minimalnych wymagań technicznych:

1. W przypadku urządzeń mobilnych: system Android w wersji co najmniej 6.0, iOS: 11, umożliwiający wyświetlenie kodu QR
2. Niniejszy Regulamin skierowany jest do Konsumentów i Przedsiębiorców korzystających z Usługi i określa zasady korzystania z Usługi oraz zasady i tryb zawierania umów z Klientem na odległość za pośrednictwem Infrastruktury Technicznej oferowanej przez Usługodawcę.

II. Definicje

1. Regulamin - niniejszy regulamin wraz z załącznikami, określający zasady zawierania umów sprzedaży na odległość za pośrednictwem Infrastruktury Technicznej oferowanej przez Usługodawcę, zasady wykonywania tych umów, prawa i obowiązki stron umowy sprzedaży na odległość oraz zasady postępowania reklamacyjnego. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną Regulamin i jego załączniki jest odpowiednio regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Wszystkie załączniki stanowią integralną część Regulaminu, o ile wprost nie wskazano inaczej.
2. Usługodawca – Firma Karlik sp. j. z siedzibą w Poznaniu, ul. Kaliska 26, 61-131 Poznań, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu pod numerem KRS 0000247730, NIP 7822225154, REGON 634418125,
3. Klient - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawiera z Usługodawcą umowę na odległość. Gdy Klientem nie jest osoba fizyczna domniemywa się, że jest on reprezentowany przez przedstawiciela, upoważnionego do reprezentowania Klienta w świetle obowiązującego prawa.
4. Konsument - konsument w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego.
5. Infrastruktura Techniczna – rozwiązania teleinformatyczne oferowane przez Usługodawcę celem zawarcia umowy na odległość.
6. Zamówienie - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy świadczenia usług na odległość ze Sprzedawcą.
7. Umowa świadczenia usług na odległość – w przypadku naprawy pojazdu umowa zlecenie i o dzieło, w przypadku najmu pojazdu zastępczego umowa o najem pojazdu zastępczego, zawierana za pośrednictwem Infrastruktury Technicznej,

V O L V O

FIRMA KARLIK

8. Usługa – usługa polegająca na odbiorze pojazdu Klienta, przeprowadzeniu diagnozy i zleconych napraw pojazdu oraz wydaniu pojazdu lub usługa polegająca na wynajęciu czasowym Klientowi pojazdu zastępczego na określony czas.
9. Ceny - wszystkie ceny podane przez Usługodawcę w związku ze świadczonymi na rzecz Klienta Usługami są podawane w polskich złotych (PLN), są cenami brutto (tj. zawierają wszelkie składniki jak cła i podatki, w tym podatek VAT). Ceną wiążącą dla stron jest cena ustalona przez Usługodawcę, w zależności od okoliczności zamówienia, przed lub po wykonaniu Usługi. W zależności od formy realizacji płatności mogą zostać naliczone dodatkowe opłaty – w takich wypadkach dodatkowa opłata zostanie naliczona oraz podana do wiadomości Klienta przed złożeniem zamówienia.
10. Newsletter - informacje, w tym informacje handlowe w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U.2013.1422 z późn. zm.) pochodzące od Usługodawcy wysyłane Klientowi drogą elektroniczną, przez lub w imieniu Usługodawcy.
11. Polityka prywatności i cookies - dokument określający szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych oraz stosowania cookies. Polityka prywatności i cookies jest dostępna na stronach Usługodawcy <https://volvocarkarlik.pl>

III. Kontakt

1. Wszelka korespondencja i kontakt z Usługodawcą następować powinna za pomocą wskazanych poniżej danych kontaktowych i adresów:

Adres do doręczeń Usługodawcy: Malta: Abpa. Baraniaka 4, 61-131 Poznań

Baranowo: Poznańska 30, 62-081 Przeźmierowo

Adres e-mail Usługodawcy: Malta: serwis@karlik.dealervolvo.pl

Baranowo: serwis.baranowo@karlik.dealervolvo.pl

Numer telefonu Usługodawcy: Malta: 61 872 90 62

Baranowo: 61 895 81 50

Numer rachunku bankowego Usługodawcy: 62 1750 1019 0000 0000 4119 2496

2. Klient może kontaktować się z Usługodawcą telefonicznie w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 – 16:00 oraz w sobotę w godzinach od 9:00-14:00 , za wyjątkiem świąt i dni wolnych od pracy.
3. Usługodawca umożliwia również kontakt za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się pod adresem internetowym: <https://volvocarkarlik.pl/kontakt/>
- 4.

IV. Informacje ogólne

1. Usługodawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w tym przerwy w funkcjonowaniu Infrastruktury Technicznej spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub

V O L V O

FIRMA KARLIK

niekompatybilnością Infrastruktury Technicznej z infrastrukturą teleinformatyczną Klienta.

2. Przeglądanie Usług oferowanych przez Usługodawcę nie wymaga zakładania konta. Składanie zamówień przez Klienta na Usługi możliwe jest po przekazaniu Usługodawcy wymaganych dla prawidłowego wykonania umowy danych osobowych.
3. Za wszystkie realizowane Usługi wystawiane są paragony fiskalne lub faktury VAT. Stosownie do treści przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity: Dz. U. z 2011r. Nr 177 poz. 1054) oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2013 r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013 r. poz. 1485), podpis klienta - jako nabywcy towaru - nie jest obowiązkowym elementem treści faktury VAT. W tej sytuacji nabywca otrzymuje wyłącznie oryginał faktury. Należy przy tym mieć na uwadze, że w przypadku, gdy kupujący będący osobą fizyczną składa zamówienie lub dokonuje zakupu przy użyciu danych (np. z podaniem nazwy/firmy) dotyczących działalności gospodarczej prowadzonej przez tego kupującego, domniemywać się będzie, iż zakup jest przez niego dokonywany w związku z taką działalnością i faktura wystawiona będzie na tego kupującego jako przedsiębiorcę.
4. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity: Dz. U. 2011r. Nr 177 poz. 1054), Kupujący akceptuje wystawianie i przesyłanie faktur oraz faktur korygujących w formie elektronicznej. Zgoda na otrzymywanie faktury oraz faktur korygujących w formie elektronicznej jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania ich w formie papierowej. Klient może cofnąć zgodę na otrzymywanie faktur oraz faktur korygujących drogą elektroniczną, lub przez kontakt ze Sprzedawcą.
5. W wypadku odstąpienia od Umowy świadczenia Usługi naprawy pojazdu przez Konsumenta oraz w przypadku zwrotu środków w związku z uznaną reklamacją, na adres mailowy Klienta zostanie wysłana faktura korygująca (faktura elektroniczna) wraz z prośbą o jej potwierdzenie.
6. W przypadku braku potwierdzenia faktury korygującej w terminie 5 dni od daty otrzymania pierwszej wiadomości, Klient otrzyma kolejną wiadomość z prośbą o potwierdzenie faktury korygującej.

V. Zamówienia

1. Klient składa Zamówienie poprzez kontakt telefoniczny pod właściwym numerem telefonu działu serwisu Usługodawcy, wskazując zakres zlecanej usługi:
 - b. Dla zlecenia naprawy pojazdu – zakres zlecanych napraw,
 - c. Dla wynajmu pojazdu zastępczego – kategorię wynajmowanego pojazdu oraz okres wynajmu pojazdu zastępczego,
2. Klient składając Zamówienie, dla prawidłowej realizacji Usług, zobowiązany jest do podania co najmniej następujących danych: imię i nazwisko zamawiającego, jego adres pocztowy oraz adres e-mail, nr telefonu komórkowego, numer NIP (dotyczy wyłącznie nabywających towar podmiotów gospodarczych i służy wystawieniu poprawnej faktury VAT). W zależności od zamawianych Usług zakres wymaganych danych może być szerszy zgodnie z dalszymi postanowieniami Regulaminu.
3. Po prawidłowym złożeniu zamówienia przez Klienta, Usługodawca poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy przekazuje informację o złożonym zamówieniu, zawierającą potwierdzenie zakresu zlecanych usług, adres strony internetowej umożliwiającej zapoznanie się z treścią Regulaminu oraz wzorami umów zawieranych na odległość.

V O L V O

FIRMA KARLIK

Informacja ta nie jest potwierdzeniem przyjęcia zamówienia Klienta, jest ona jedynie informacją, że Usługodawca zamówienie otrzymał.

4. Po przyjęciu zamówienia Klienta Usługodawca przesyła na wskazany przez Klienta numer telefoniczny wiadomość zawierającą odnośnik do kodu QR wymaganego dla prawidłowego zawarcia i realizacji Usługi.
5. Jeżeli Klient jest Konsumentem, Usługodawca, nie później niż do czasu rozpoczęcia wykonania Usługi, potwierdzi mu zawarcie oraz ustalone warunki Umowy na odległość na trwałym nośniku.
6. Z zastrzeżeniem postanowień działu VI i VII Regulaminu, w przypadku złożenia przez Klienta zamówienia zarówno na naprawę pojazdu jak i najem pojazdu zastępczego, klient otrzyma jeden kod QR do łącznej realizacji obu zamówień.

VI. Sposób realizacji Zamówienia – bezkontaktowy serwis pojazdu oraz najem pojazdu zastępczego

1. Klient składając zamówienie na serwis pojazdu zobowiązany jest za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie do podania danych dotyczących naprawianego pojazdu – m. in. tablic rejestracyjnych, nr VIN, model pojazdu – o ile Usługodawca danych tych jeszcze nie posiada. Klient składając zamówienie zobowiązany jest również wskazać wszelkie stwierdzone przez Klienta usterki pojazdu, a także zakres zlecanych napraw.
2. Po potwierdzeniu zamówienia przez Usługodawcę Klient otrzymuje SMS z kodem QR oraz adres Depozytora umożliwiający skorzystanie z dedykowanych urządzeń bezkontaktowych Usługodawcy.
3. Klient korzystając z dostarczonego mu kodu QR może w każdej chwili przekazać pojazd do serwisu celem realizacji Usługi – w tym celu Klient powinien odstawić pojazd do serwisu i zaparkować na wyznaczonym przez ochronę miejscu pod wskazanym we wiadomości adresem.
4. W celu poinformowania ochrony o konieczności pozostawienia auta Klient kontaktuje się z nią poprzez domofon. Pracownik ochrony umożliwia wstawienie pojazdu na teren firmy w wyznaczonym miejscu. Następnie korzystając z dostarczonego mu kodu QR oraz urządzeń do zdalnego pozostawiania i odbioru pojazdów należy zalogować się w tym urządzeniu i postępować zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie urządzenia.
5. W trakcie korzystania z urządzenia Klient zobowiązany jest upewnić się, że wyświetlane dane osobowe oraz zakres Usług zostały prawidłowo wprowadzone. Klient zobowiązany jest również do zapoznania się i zaakceptowania Regulaminu oraz treści zawieranych umów – brak zapoznania się i akceptacji Regulaminu oraz umów uniemożliwia ich zawarcie.
6. Przed zawarciem Umowy Klient za pośrednictwem Urządzenia może zlecić Usługodawcy wykonanie dodatkowych Usług. Katalog Usług, które Klient może zlecić za pośrednictwem Urządzenia wyświetlany jest na ekranie Urządzenia.
7. Po zaakceptowaniu Regulaminu oraz treści umów Klient składa podpis elektroniczny. Zawarcie Umowy świadczonej na odległość następuje w chwili złożenia przez Klienta podpisu oraz jego zatwierdzenia przez Klienta. Na adres e-mail Klienta przesyłana zostaje kopia zawartej na odległość Umowy.

V O L V O

FIRMA KARLIK

8. Prawidłowe zawarcie Umowy umożliwi Klientowi pozostawienie kluczyków do pojazdu w dedykowanym schowku. Numer schowka, w którym Klient powinien pozostawić kluczyki do pojazdu wyświetlany jest na ekranie Urządzenia po zawarciu Umowy.

9. Odbiór pozostawionego przez Klienta pojazdu przez Usługodawcę następuje w wymienione dni i godziny, z wyłączeniem dni wolnych od pracy i świąt:

Poniedziałek – piątek, godziny 8:00-18:00

Sobota , godziny 9:00-14:00

Usługodawca odbiera pojazd najszybciej jak pozwalają na to możliwości techniczne i organizacyjne Usługodawcy oraz w terminach określonych w Umowie. Usługodawca informuje Klienta o przyjęciu pojazdu.

10. W zależności od zakresu zleconych usług w ramach serwisu pojazdu, Usługodawca może poinformować Klienta o konieczności podjęcia dodatkowych czynności zmierzających do ustalenia usterek pojazdu lub konieczności wykonania innych napraw. Wykonanie tych czynności następuje tylko i wyłącznie po akceptacji nowego zakresu napraw przez Klienta.

11. Usługodawca informuje Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie o zakończeniu wykonywania Usługi. Jednocześnie Usługodawca przesyła do Klienta kod QR umożliwiający odbiór pojazdu oraz podsumowanie wykonanej Usługi oraz rachunek lub fakturę VAT z ostateczną kwotą płatności należną za zrealizowanie Usługi.

12. Po opłaceniu Usługi przez Klienta, Usługodawca informuje Klienta o terminie i miejscu odbioru pojazdu oraz przekaże Klientowi kod QR do urządzenia Usługodawcy. Odbiór kluczyków do pojazdu następuje analogicznie do zdania tych kluczyków – tj. poprzez wykorzystanie urządzeń z wykorzystaniem przesłanego Klientowi kodu QR.

13. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za pojazd pozostawiony po za terenem Firmy i przed jego odbiorem przez Usługodawcę oraz po wskazanym przez Usługodawcę terminie odbioru pojazdu po wykonaniu Usługi. Usługodawca nie ponosi też odpowiedzialności za pozostawienie pojazdu przez Klienta w miejscu niedozwolonym lub zagrażającym ruchowi drogowemu, w tym za wszelkie konsekwencje takiego zdarzenia, m. in. kary administracyjne, mandaty, grzywny, roszczenia odszkodowawcze mogące wyniknąć z takiego zdarzenia.

VII. Sposób realizacji zamówienia – bezkontaktowy najem pojazdu zastępczego

1. Klient składając zamówienie na najem pojazdu zastępczego zobowiązany jest do podania czasu najmu pojazdu (daty odbioru pojazdu i daty zdania pojazdu).

2. Po potwierdzeniu zamówienia przez Usługodawcę Klient telefonicznie otrzyma kod QR umożliwiający skorzystanie z dedykowanych urządzeń bezkontaktowych Usługodawcy.

3. W przypadku braku dostępności pojazdu zastępczego, jeszcze przed zawarciem Umowy Usługodawca skontaktuje się z Klientem za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie z propozycją wynajmu innego pojazdu lub zmiany terminu usługi.

4. Klient korzystając z dostarczonego mu kodu QR może w każdej chwili odebrać pojazd zastępczy – w tym celu Klient, korzystając z dostarczonego mu kodu QR oraz urządzeń od

V O L V O

FIRMA KARLIK

zdalnego pozostawiania i odbioru pojazdów, zalogować się w tym urządzeniu, a następnie postępować zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie urządzenia.

5. W trakcie korzystania z urządzenia Klient zobowiązany jest upewnić się, że wyświetlane dane osobowe oraz zakres Usług zostały prawidłowo wprowadzone. Klient zobowiązany jest również do zapoznania się i zaakceptowania Regulaminu oraz treści zawieranych umów – brak zapoznania się i akceptacji Regulaminu oraz umów uniemożliwia ich zawarcie.

6. Po zaakceptowaniu Regulaminu oraz treści umów Klient składa podpis elektroniczny. Zawarcie Umowy świadczonej na odległość następuje w chwili złożenia przez Klienta podpisu oraz jego zatwierdzenia przez Klienta. Na adres e-mail Klienta przesyłana zostaje kopia zawartej na odległość Umowy.

7. Prawidłowe zawarcie Umowy umożliwi Klientowi odebranie kluczyków do pojazdu zastępczego w dedykowanym schowku. Numer schowka, z którego Klient może odebrać kluczyki do pojazdu wyświetlany jest na ekranie Urządzenia po zawarciu Umowy. Pojazd zastępczy będzie do odbioru w specjalnie oznaczonej strefie pojazdów na wynajem.

8. Usługodawca wyda Klientowi samochód w dobrym stanie technicznym, bez uszkodzeń i usterek z kompletnym wyposażeniem pełnym zbiornikiem paliwa oraz jednym kompletem kluczy. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące stanu samochodu powinny zostać zgłoszone Usługodawcy niezwłocznie. Brak zgłoszenia uwag jest potwierdzeniem, że Klient dokonał odbioru samochodu nie wnosząc zastrzeżeń, co do jego stanu technicznego, wyglądu oraz wyposażenia, jak również warunków najmu.

9. Po otwarciu pojazdu Klient proszony jest o ocenę stanu pojazdu i weryfikację czy w pojeździe znajduje się gaśnica, trójkąt ostrzegawczy (w bagażniku pojazdu). Korzystanie z pojazdu jest możliwe dopiero po dokonaniu oceny stanu pojazdu i weryfikacji jego wyposażenia. W przypadku stwierdzenia braku któregokolwiek z wymienionych w niniejszym punkcie elementów wyposażenia pojazdu lub negatywnej oceny stanu pojazdu Klient proszony jest o kontakt z Usługodawcą. Brak któregokolwiek ze wskazanych wyżej elementów wyposażenia pojazdu uniemożliwia wynajem danego pojazdu. W przypadku negatywnej oceny stanu pojazdu Klient uprawniony jest do kontynuowania najmu lub do odstąpienia od umowy najmu.

10. Klient zobowiązany jest przestrzegać instrukcji obsługi pojazdu, która dostępna jest na wyświetlaczu centralnym pojazdu przez cały okres korzystania. Niedozwolone są w szczególności następujące czynności:

- palenie tytoniu w pojeździe,
- holowanie pojazdem innych pojazdów,
- dokonywanie jakichkolwiek przeróbek lub napraw pojazdu,
- wyjazd pojazdem poza granice Rzeczypospolitej Polskiej,
- umieszczanie reklam lub innych oznaczeń na pojeździe,
- usuwanie lub zamiana jakichkolwiek elementów składowych lub wyposażenia pojazdu,
- przewożenie zwierząt w sposób mogący prowadzić do zabrudzenia wnętrza pojazdu. Zwierzęta powinny być transportowane w dedykowanych transporterach,
- wykorzystanie pojazdu do uruchomienia innego pojazdu przy użyciu kabli rozruchowych.

V O L V O

FIRMA KARLIK

11. W przypadku korzystania z urządzeń dodatkowych, w postaci nawigacji GPS czy Routera WIFI, Klient zobowiązany jest do zapoznania się ze szczegółowymi warunkami użytkowania tych urządzeń, które stanowią integralną część warunków najmu.

12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez Klienta w pojeździe, w tym w szczególności za dokumenty, środki pieniężne, papiery wartościowe, kosztowności oraz sprzęt elektroniczny. Klient zobowiązany jest do należytego zabezpieczenia mienia, o którym mowa w niniejszym punkcie przez cały okres korzystania z pojazdu.

12. W ramach Usługi, o ile warunki Umowy nie stanowią inaczej, pojazdem kierować może tylko Klient zawierający Umowę. Udostępnianie pojazdu innym osobom jest niedopuszczalne.

13. Za przestrzeganie przepisów ruchu drogowego oraz przepisów administracyjnych odpowiedzialność ponosi wyłącznie Klient. Usługodawca jest zobowiązany do przekazywania danych kierowcy pojazdu organom prowadzącym postępowanie w zakresie popełnienia czynu niedozwolonego oraz organom administracyjnym nakładającym opłaty związane z parkowaniem pojazdów.

14. Pojazdy są na bieżąco tankowane oraz ładowane przez Usługodawcę. Klient ma możliwość uzupełnienia paliwa w pojeździe we własnym zakresie. Klient ponosi odpowiedzialność za tankowanie właściwego rodzaju paliwa. Po zwrocie pojazdu weryfikacja poziomu paliwa w pojeździe przez Usługodawcę następuje w terminie 7 dni roboczych. W przypadku stwierdzenia poziomu paliwa niższego niż pełny, Klient obciążony zostanie kosztami uzupełnienia paliwa w pojeździe.

15. Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Usługodawcę o zidentyfikowanych usterkach pojazdu takich jak: niedobór oleju silnikowego czy też innych płynów eksploatacyjnych, niedziałające elementy oświetlenia oraz inne stwierdzone usterki pojazdu. W powyższym przypadku Klient nie jest uprawniony do korzystania z pojazdu, o ile pracownik Usługodawcy nie wyrazi zgody na dalsze korzystanie z pojazdu.

16. Klient zobowiązany jest zwrócić samochód Usługodawcy z kompletem wyposażenia, w stanie w jakim go wynajął, w miejscu i w dniu określonym w potwierdzonym zamówieniu. W ramach zwrotu samochodu Klient zobowiązany jest do zweryfikowania stanu samochodu oraz wszelkich zmian w stosunku do stanu, w którym samochód był wydawany oraz niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o jakichkolwiek zmianach lub uszkodzeniach.

17. Zwrot pojazdu zastępczego następuje w sposób analogiczny do jego odbioru. Klient powinien zaparkować pojazd zastępczy w specjalnie oznaczonej do tego strefie, a następnie, korzystając z urządzenia Usługodawcy i przesłanego Klientowi kodu QR, zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie pozostawić kluczyk w urządzeniu Usługodawcy.

18. Klient zobowiązany jest do zgłoszenia Usługodawcy, każdorazowej zmiany wskazanego w Umowie miejsca lub terminu zwrotu samochodu celem uzyskania akceptacji Usługodawcy na taką zmianę wraz z informacją na temat ewentualnych opłat dodatkowych z tego tytułu. Zwrot samochodu w miejscu i/lub terminie, które nie zostały uprzednio zaakceptowane przez Usługodawcę, nie powoduje zwolnienia Klienta z odpowiedzialności za samochód, w tym obowiązku ponoszenia określonych w Umowie kosztów (opłat) wynajmu (dobowej stawki najmu i innych opłat), do momentu jego faktycznego odbioru przez Usługodawcę.

V O L V O

FIRMA KARLIK

19. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i odebrania samochodu od Klienta, na koszt Klienta, w przypadku stwierdzenia użytkownika samochodu z naruszeniem warunków Umowy (w tym niniejszych warunków Regulaminu), a także w przypadku, gdy okoliczności stwierdzone przez Usługodawcę uzasadniają podejrzenie dokonania kradzieży samochodu przez osoby trzecie albo podjęcia próby jego przywłaszczenia przez Klienta. Strony zgodnie ustalają, że w przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzednim, oświadczenie Usługodawcy o wypowiedzeniu Umowy może być przekazane Klientowi drogą elektroniczną w formie e-maila wysłanego na wskazany przez Usługodawcę adres poczty internetowej lub w formie „sms-a” wysłanego na wskazany przez Klienta numeru telefonu.

20. Wszelkie zaistniałe uszkodzenia pojazdu Klient zobowiązany jest zgłosić niezwłocznie Usługodawcy. Ponadto Klient zobowiązany jest poinformować policję o uszkodzeniu pojazdu na skutek wypadku, kolizji lub czynu o charakterze umyślnego niszczenia mienia. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim Klient ma obowiązek pozostać na miejscu zdarzenia do momentu poinformowania Klienta przez Usługodawcę, iż obecność Klienta na miejscu zdarzenia nie jest konieczna. Klient, najpóźniej w terminie 24 godzin od wezwania, zobowiązany jest przedkładać na żądanie Usługodawcy wszelkie dokumenty oraz składać wyjaśnienia w związku z procesem likwidacji szkody komunikacyjnej.

21. Koszty uzupełnienia wyposażenia pojazdu oraz usunięcia zaistniałych uszkodzeń pojazdu wskazane są w umowie najmu i mają charakter kar umownych. Usługodawca zastrzega sobie możliwość dochodzenia odszkodowania przewyższającego kwotę kar umownych na zasadach ogólnych.

22. W przypadku uszkodzenia, utraty lub kradzieży samochodu albo jego wyposażenia, Klient ponosi odpowiedzialność za powstałą z tego tytułu szkodę na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa i warunków najmu. W szczególności Klient może zostać zobowiązany do pokrycia szkody poniesionej przez Usługodawcę z powodu zaistnienia zdarzeń, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, jeżeli Klient lub kierowca, któremu powierzył on samochód, naruszył przepisy prawa, warunki najmu, przepisy drogowe lub zasady bezpieczeństwa ruchu na drogach. W ramach odszkodowania, Usługodawca może domagać się od Klienta pokrycia utraconych wpływów (korzyści), w wysokości odpowiadającej dobowej stawce najmu, naliczonej od dnia wyłączenia samochodu z eksploatacji do dnia, w którym uszkodzony samochód lub nowy samochód (nabyty w miejsce skradzionego/utraconego) znajdzie się w dyspozycji Usługodawcy. Odpowiedzialność Klienta może być ograniczona, w przypadku wykupienia przez Klienta odpowiedniego ubezpieczenia odpowiedzialności Klienta w ramach odrębnej umowy.

23. Klient ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia pojazdu powstałe w wyniku użytkowania go niezgodnie z przeznaczeniem (użytkowanie w warunkach prowadzących do ponadnormatywnego zużycia pojazdu, utrzymywanie wysokich obrotów silnika, korzystanie z hamulca ręcznego w trakcie jazdy), albo używania go mimo wyświetlania się kontrolki nakazującej natychmiastowe zatrzymanie pojazdu (np. uszkodzenia silnika braku oleju, „STOP”).

24. W przypadku utraty kluczyka do pojazdu, w tym w szczególności na skutek kradzieży bądź zagubienia, Klient zobowiązany jest niezwłocznie zadbać o właściwe zabezpieczenie pojazdu przed kradzieżą, a następnie skontaktować się z Usługodawcą i postępować zgodnie z jego zaleceniami.

V O L V O

FIRMA KARLIK

25. W przypadku zaistnienia awarii w trakcie korzystania z pojazdu Klient zobowiązany jest zabezpieczyć pojazd przed dalszym uszkodzeniem oraz zadbać o bezpieczeństwo ruchu. Dalsze korzystanie z pojazdu uzależnione jest od oceny stanu technicznego pojazdu przez Usługodawcę – w przypadku awarii niezagrażających bezpieczeństwu ruchu Usługodawca może wyrazić zgodę na dalsze korzystanie z pojazdu.

26. Pojazdy wyposażone są w moduł GPS umożliwiający Usługodawcy ustalanie lokalizacji pojazdu.

VIII. Ceny i sposoby płatności

1. W zależności od zleczanych przez Klienta Usług:
 - a. W przypadku zlecenia serwisu pojazdu – Usługodawca, w zakresie jakim jest to możliwe, informuje Klienta o cenie wykonania serwisu i napraw pojazdu zgodnie ze złożonym zamówieniem oraz wszelkich dodatkowych opłatach niezwłocznie po złożeniu zamówienia. Tak określona cena jest wyłącznie ceną przybliżoną i może ulec zmianie w toku wykonywania usługi. W przypadku wykrycia wad pojazdu lub przeprowadzenia dodatkowych napraw Usługodawca kontaktuje się z Klientem zgodnie z postanowieniami części VIII pkt 5 Regulaminu i niezwłocznie informuje Klienta o cenie dodatkowych czynności.
 - b. W przypadku najmu pojazdu zastępczego – Usługodawca po potwierdzeniu Zamówienia, ale przed zawarciem Umowy, informuje Klienta o łącznej cenie najmu pojazdu zastępczego.
2. Płatności za Usługę można dokonać w sposób wybrany w momencie składania zamówienia. Płatność, w zależności od oferowanych przez Usługodawcę w stosunku do poszczególnych Usług i w danym czasie, można dokonać w jeden z następujących sposobów:
 - a. Przelewem z góry lub z dołu (w zależności od treści zawartej Umowy) na rachunek bankowy Usługodawcy,
 - b. Osobiście w siedzibie Usługodawcy.
3. Wszelkie płatności dokonywane są przez Klienta na podstawie wystawionych przez Usługodawcę rachunków lub faktur VAT na rachunek bankowy i w terminach określonych w tych fakturach VAT.

IX. Odstąpienie od Umowy – postanowienia ogólne

1. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny przysługuje wyłącznie Klientowi będącemu Konsumentem oraz osobom prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą, jeśli korzystają z niektórych praw przysługujących konsumentom.
2. Konsument lub osoba prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, której przysługują niektóre z praw przysługujących konsumentom, która zawarła umowę na odległość może w terminie 14 dni od niej odstąpić bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów za wyjątkiem kosztów wskazanych poniżej, o ile został o konieczności ich poniesienia prawidłowo poinformowany podczas procesu składania zamówienia. Mogące mieć zastosowanie ustawowe wyjątki od prawa do odstąpienia podane są w punkcie 7 Regulaminu poniżej.

V O L V O

FIRMA KARLIK

3. Jeżeli Konsument lub osoba prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, której przysługują niektóre z praw przysługujących konsumentom złożyła oświadczenie o odstąpieniu zanim Sprzedawca przyjął ofertę, przestaje ona wiązać.

4. Bieg terminu do odstąpienia od umowy serwisu pojazdu rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy. W związku z treścią art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy najmu na podstawie art. 27 ww. ustawy.

5. W celu wykonania prawa odstąpienia konieczne jest złożenie Usługodawcy oświadczenia w tym zakresie. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Konsument lub osoba prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, której przysługują niektóre z praw przysługujących konsumentom może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy w dowolny sposób. Usługodawca zaleca skorzystanie z elektronicznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie złożone w formie elektronicznej jest skuteczne od chwili jego wprowadzenia do systemu i przesłania go Usługodawcy.

6. Usługodawca niezwłocznie potwierdzi Klientowi na trwałym nośniku otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

7. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów wskazanych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta, w tym m. in. umów:

8.1. o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy;

8.2. których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Klienta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

8.3. których przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

8.4. których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

8.5. o dostarczanie treści cyfrowych oraz licencji elektronicznych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Klienta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

8.6. których przedmiotem jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia, oraz w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

8.7. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;

V O L V O

FIRMA KARLIK

8.8. zawartej w drodze aukcji publicznej;

8.9. o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;

8.10. której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

8.11. w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;

8.12. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;

8.13. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

9. Konsument, akceptując treść niniejszego Regulaminu, oświadcza, że wyraża zgodę na utratę prawa odstąpienia od umowy w przypadku wykonania usługi przez Usługodawcę.

10. Nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy Usługodawca ma obowiązek zwrócić wszystkie dokonane płatności.

11. Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument lub osoba prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, której przysługują niektóre z praw przysługujących konsumentom, chyba że Konsument lub osoba prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, której przysługują niektóre z praw przysługujących konsumentom wyraźnie zgodziła się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niej z żadnymi kosztami.

12. Konsument lub osoba prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, której przysługują niektóre z praw przysługujących konsumentom ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości przedmiotu zamówienia będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania produktu. Przekroczenie powyższych granic nie powoduje, że odstąpienie od umowy jest nieskuteczne.

X. Skutki odstąpienia od Umowy

V O L V O

FIRMA KARLIK

1. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy, Usługodawca, z uwzględnieniem godzin pracy serwisu, niezwłocznie umożliwi odbiór pojazdu Klientowi za pośrednictwem urzędów lub osobiście.
2. Jeżeli Klient wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania, aby Usługodawca rozpoczął świadczenie usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ma on obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy, o ile świadczenie takich usług przez Usługodawcę odbywało się za wynagrodzeniem.
3. W razie wątpliwości, wyrażenie zgody na przekazanie pojazdu do serwisu z pominięciem procedury przyjęcia równoważne jest ze zgodą na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

XI. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje dotyczące funkcjonowania Infrastruktury Technicznej, w tym w sprawach dotyczących usług świadczonych drogą elektroniczną oraz umów zawartych za jej pośrednictwem można przysyłać za pośrednictwem formularza reklamacji dostępnego na stronie Usługodawcy oraz w drodze korespondencji elektronicznej. Reklamacje mogą być również składane pisemnie na adres siedziby Usługodawcy.
2. Składając reklamację wskazanym jest, aby Klient opisał zauważoną wadę i sprecyzował swoje żądanie. W chwili składania reklamacji z tytułu rękojmi, należy przedstawić dowód zakupu Usługi u Usługodawcy (np. wyciąg z konta, potwierdzenie płatności kartą, paragon lub fakturę).
3. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt Usługodawcy dostarczyć rzecz wadliwą na adres siedziby Usługodawcy lub adres wskazany w korespondencji mailowej.
4. Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie rzeczy przez Usługodawcę byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić rzecz Usługodawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje.
5. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Usługodawca niezwłocznie zwróci się do Klienta o ich uzupełnienie we wskazanym zakresie. Wraz z takim zawiadomieniem do Klienta przesłana zostanie informacja, w jaki sposób należy uzupełnić braki w zgłoszeniu reklamacyjnym.
6. Reklamacje z tytułu rękojmi rozpoznawane są w terminie 14 dni od dnia doręczenia Usługodawcy oświadczenia zawierającego żądania Klienta. Powyższy termin nie dotyczy reklamacji, w związku z którą Klient chce odstąpić od umowy. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie powiadomiony przez Usługodawcę drogą mailową lub pisemnie, w zależności od sposobu złożenia reklamacji.

XII. Odpowiedzialność za wady

V O L V O

FIRMA KARLIK

1. Usługodawca ma obowiązek dostarczania towarów oraz Usług bez wad oraz, w odniesieniu do Konsumentów, odpowiada za ich wady na zasadach uregulowanych w art. 556 i n. Kodeksu Cywilnego (rękojmią za wady).

2. W przypadku, gdy Klientem nie jest Konsument:

- a) odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne towaru, w tym wobec osoby prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą, której przysługują niektóre z praw przysługujących konsumentom, jest wyłączona (art. 558 i n. Kodeksu Cywilnego);
- b) odpowiedzialność Usługodawcy obejmuje wyłącznie szkodę rzeczywistą;
- c) odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest do wartości zamówienia;
- d) Usługodawca nie odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich, w tym dostawców poczty, usług internetowych itp.
- e) Klient nie będący Konsumentem obowiązany jest do zbadania pojazdu w terminie 5 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania, celem zweryfikowania zgodności wykonanych Usług z umową serwisu pojazdu (tj. kompletności zamówienia oraz jakości napraw) i zgłoszenia Usługodawcy, w powyższym terminie, wszelkich zastrzeżeń. Klient niebędący Konsumentem, który nie zgłosił zastrzeżeń we wskazanym terminie, traci uprawnienie do powoływania się na nie w przyszłości.

3. Usługodawca odpowiada wobec Konsumenta z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy Klientowi. Jeżeli kupującym jest Konsument a przedmiotem Usługi jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność Usługodawcy jest ograniczona do roku od dnia wydania rzeczy kupującemu.

XIII. Postanowienia końcowe

1. niniejsze warunki Regulaminu obowiązują od dnia 19 lipca 2021r.

2. Usługodawca jest uprawniony do zmiany warunków Regulaminu w przypadku dodania nowych funkcjonalności lub uruchomienia nowych wersji Infrastruktury Technicznej, a także w razie zmiany mających zastosowanie przepisów prawa. Wszelkie zmiany nastąpią w odpowiednim zakresie, a Klienci zostaną dodatkowo poinformowani o zmianie Regulaminu w szczególności poprzez przycisk akceptujący zapisy regulaminu, pojawiający się przy składaniu zamówienia przez Klienta. Zmiana Regulaminu w zakresie, w jakim odnosi się do umów zawartych przed zmianą Regulaminu oraz do zamówień, które zostały złożone przed zmianą Regulaminu nie modyfikuje ich treści i warunków.

3. W razie zmiany lub unieważnienia któregokolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu decyzją kompetentnego organu lub sądu, pozostałe jego postanowienia pozostają w mocy i wiążą Usługodawcę oraz Klienta.

4. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów związanych z Regulaminem jest prawo polskie. Spory te będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny. Klient będący Konsumentem może również skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Należą do nich: w razie sporu o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży i świadczenia usług, wystąpienie z wnioskiem o rozpoznanie sprawy przez Stały Polubowny Sąd Konsumentki działający przy odpowiednim

V O L V O

FIRMA KARLIK

Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, wystąpienie z wnioskiem do Wojewódzkiego Inspektora Handlowego o podjęcie działań mających na celu pozasądowe rozstrzygnięcie sporu na podstawie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Dz. U. z 2016 r., poz. 1823. Niezależnie od powyższego Konsument może zwrócić się o pomoc do miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów. Wszelkie niezbędne informacje w zakresie pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń można uzyskać na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: www.uokik.gov.pl. Jednocześnie informujemy, że wskazane postępowania mają charakter dobrowolny i obie strony muszą wyrazić na nie zgodę.

5. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami jurysdykcję ma sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.

6. Informacje znajdujące się na stronach internetowych są jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w tym przepisu Kodeksu Cywilnego.

8. Na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. informujemy, iż pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

9. Usługodawca informuje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem sieci Internet wiąże się z ryzykiem. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną, jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzenia szkód, typu wirusy, „robaki” czy „konie trojańskie”. By uniknąć zagrożeń z tym związanych ważne jest, by Klient zaopatrzył swój sprzęt, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował, instalując jego najnowsze wersje. Usługodawca równocześnie informuje, że wprowadza następujące dane, niebędące składnikami treści usługi świadczonej drogą elektroniczną, do systemu informatycznego, którym posługuje się Klient:

- a) Cookies,
- b) Infrastruktura Techniczna przesyła kupującemu e-maile oraz wiadomości SMS, w których potwierdza otrzymanie zamówienia, ewentualne otrzymanie płatności, przyjęcie zamówienia do realizacji i przebieg realizacji zamówienia.

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 : WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

V O L V O
FIRMA KARLIK

Załącznik nr 1

FORMULARZ ODSZTĄPIENIA OD UMOWY
(FORMULARZ TEN NALEŻY WYPEŁNIĆ I ODESŁAĆ TYLKO W PRZYPADKU CHĘCI
ODSZTĄPIENIA OD ZAWARTEJ UMOWY)

Data.....

Imię i nazwisko Klienta

.....

Adres

.....

.....

Firma Karlik Spółka Jawna
z siedzibą w Poznaniu

ul. Kaliska 26

61-131 Poznań

nr telefonu: 61 872 90 62

adresy e-mail w zależności od
lokalizacji:

serwis@karlik.dealervolvo.pl

[serwis.baranowo@karlik.deal](mailto:serwis.baranowo@karlik.dealervolvo.pl)

ervolvo.pl

Niniejszym informuję/informujemy* o moim/naszym* odstąpieniu od umowy sprzedaży
następujących

rzeczy.....

.....

zawartej w dniu.....

.....

Podpis**

*niepotrzebne skreślić

** wymagany tylko, jeżeli jest przesyłany w wersji papierowej