

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „DOOR-TO-DOOR”**

### **§ 1 DEFINICJE**

**Serwis** - Zaborowski sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławskiej 276, 02-819 Warszawa wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012943, posługującą się numerem NIP 951 201 76 52 tel.: +48 22 546 17 23, fax +48 22 546 17 23, adres poczty elektronicznej: [mitsubishi@zaborowski.com.pl](mailto:mitsubishi@zaborowski.com.pl).

**Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca właścicielem, bądź posiadaczem pojazdu marki Mitsubishi lub użytkująca go na mocy umowy leasingu czy innej umowy zobowiązującej lub uprawniającej do zlecenia wykonania usługi serwisowej, przeglądu technicznego lub naprawy gwarancyjnej.

### **§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Usługa Door to Door stanowi usługę świadczoną przez Serwis, polegającą na dodatkowej odpłatnej usłudze odbioru od Klienta i zwrotu Klientowi pojazdu marki Mitsubishi, który jest przedmiotem Usługi Serwisowej zamówionej i świadczonej w Serwisie (dalej: Usługa Door to Door”). Usługa Door to Door realizowana jest poprzez odebranie pojazdu z miejsca wskazanego przez Klienta (lub przez osobę przez Klienta upoważnioną), a także poprzez zwrot pojazdu na miejsce wskazane przez Klienta, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Zakres Usługi Door to Door według wyboru Klienta, może obejmować również dostarczenie Klientowi w miejsce przez niego wskazane pojazdu zastępczego. Dostarczenie pojazdu zastępczego w ramach Usługi Door to Door realizowane jest na czas realizacji Usługi Serwisowej po uprzednim ustaleniu z Serwisem i pod warunkiem dostępności pojazdu zastępczego we wskazanym okresie.
3. Usługa Door to Door może być realizowana wyłącznie w celu wykonania innej odpłatnej usługi naprawczej, serwisowej lub przeglądu technicznego pojazdu zamówionej w Serwisie i dotyczy wyłącznie pojazdów marki Mitsubishi („Usługa Serwisowa”). Usługa Door to Door nie dotyczy napraw gwarancyjnych, akcji przywoławczych ani innych usług nieodpłatnych.

### **§ 3. KOSZT USŁUGI I WARUNKI REALIZACJI**

1. W celu skorzystania z Usługi Door to Door należy skontaktować się z Serwisem za pośrednictwem komunikacji e-mail pod adresem: [serwis@zaborowski.com.pl](mailto:serwis@zaborowski.com.pl) lub telefonicznie pod numerem telefonu: + 48 22 546 17 23
2. Koszt Usługi Door To Door wynosi 100 PLN brutto w przypadku pojazdów odbieranych i zwracanych do/z miejsc w odległości do 20 km od Serwisu. Każdy kilometr powyżej ww. odległości będzie dodatkowo płatny przez Klienta po wcześniejszym ustaleniu tego kosztu z Klientem. W przypadku konieczności odbioru pojazdu przy wykorzystaniu lawety, koszt Usługi Door to Door każdorazowo będzie ustalany indywidualnie z Klientem. Jeżeli Strony nie uzgodnią inaczej zapłata za realizację Usługi Door to Door i Usługi Serwisowej następuje po realizacji Usługi Serwisowej, przed zwrotnym wydaniem pojazdu Klientowi. Powyższy koszt Usługi Door to Door nie uwzględnia kosztów Usługi Serwisowej, który każdorazowo uzgadniany będzie indywidualnie z Klientem.
3. Serwis oraz Klient przez wykonaniem Usługi Door to Door ustalą miejsce i termin odbioru pojazdu od Klienta oraz możliwość skorzystania z pojazdu zastępczego.

4. Klient przekazując pojazd upoważnionemu pracownikowi Serwisu, zobowiązany jest podpisać następujące dokumenty: zlecenie serwisowe, formularz przekazania/przyjęcia pojazdu oraz upoważnienie do kierowania pojazdem – w przypadku gdy pojazd odbierany jest bez użycia lawety.
5. Po przyjęciu pojazdu do Serwisu następuje weryfikacja przez mechanika zakresu prac niezbędnych do wykonania Usługi Serwisowej oraz ich wycena na podstawie cennika usług serwisowych przy uwzględnieniu zakresu niezbędnych prac i kosztu części wymiennych. Doradca serwisowy skontaktuje się z Klientem, przedstawiając zweryfikowany zakres, cenę wykonania Usługi Serwisowej oraz przewidywany czas jej wykonania do akceptacji Klienta.
6. Przystąpienie do wykonania Usługi Serwisowej przez Serwis nastąpi po uzyskaniu akceptacji Klienta. Każda konieczność rozszerzenia zakresu Usługi Serwisowej, jaka może ujawnić się w trakcie jej realizacji będzie konsultowana z Klientem i uzależniona od jego zgody.
7. Dokonanie przez Klienta płatności z tytułu realizacji Usługi Door to Door oraz Usługi Serwisowej odbywa się po wykonaniu Usługi Serwisowej, przed zwrotem pojazdu Klientowi.
8. Zwrot pojazdu Klientowi po dokonaniu Usługi Serwisowej nastąpi po uiszczeniu przez Klienta ustalonej przez Strony płatności.
9. Serwis akceptuje następujące metody płatności:
  - a. płatność gotówką/kartą płatniczą przy odbiorze pojazdu.
10. Klient wyraża zgodę na stosowanie przez Usługodawcę w rozliczeniach faktur elektronicznych w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

#### **§ 4. PRZEKAZANIE I ODBIÓR POJAZDU ORAZ ZASADY BEZPIECZEŃSTWA**

1. Odbiór i zwrot pojazdu w ramach Usługi Door to Door następuje w miejscu wskazanym przez Klienta, za pośrednictwem kanałów komunikacji wskazanych w § 3 ust. 1.
2. Odbiór i zwrot pojazdu w ramach Usługi Door to Door następuje albo przy użyciu lawety albo poprzez odebranie i zwrot pojazdu z i do ustalonego z Klientem miejsca, przez wyznaczonego pracownika Serwisu.
3. Pracownik Serwisu wyznaczony do realizacji Usługi Door to Door będzie odpowiednio przeszkolony oraz będzie posiadał aktualne uprawnienia do kierowania pojazdami i podpisane przez Klienta upoważnienie do kierowania przekazanym mu pojazdem. Pracownik Serwisu zobowiązany jest zachować należyłą staranność w trakcie użytkowania pojazdu przekazanego przez Klienta, a także będzie przestrzegał obowiązujących zasad ruchu drogowego.
4. W sytuacji oficjalnie ogłoszonej epidemii przez rząd Rzeczypospolitej Polskiej pracownik Serwisu, przyjmujący pojazd w ramach Usługi Door to Door, przed realizacją Usługi Serwisowej przeprowadzi dezynfekcję kluczyków, klamek i uchwytów od drzwi, kierownicy, gałek zmiany biegów, manetek, pasów bezpieczeństwa oraz innych elementów wyposażenia samochodu z którymi potencjalnie będą mieli kontakt pracownicy Serwisu. Po zdezynfekowaniu pojazdu następuje założenie folii ochronnej – zabezpieczenie kierownicy, lewarka zmiany biegów i hamulca. Po zakończeniu Usługi Serwisowej, a przed wydaniem pojazdu Klientowi ww. procedura odkażania i dezynfekcji przeprowadzana jest ponownie w Serwisie. Po dostarczeniu pojazdu na miejsce wskazane przez Klienta, przed wydaniem kluczyków Klientowi, zostaną one jeszcze raz odkażone przez pracownika Serwisu.
5. Koszt użytkowania pojazdu przekazanego przez Klienta w celu realizacji Usługi Door to Door, w tym również koszt paliwa niezbędnego do dotarcia pojazdem z miejsca jego odbioru do Serwisu, odbycia niezbędnych jazd próbnych oraz zwrotu pojazdu do miejsca ustalonego z Klientem ponosi

Klient. Klient zobowiązany jest zapewnić w tym celu niezbędną ilość paliwa w baku pojazdu (każdorazowo nie mniej niż ¼ pojemności baku). W razie braku wystarczającej ilości paliwa w pojeździe, Klient obciążony zostanie kosztem zakupu niezbędnej ilości paliwa, uzgodnionej przez Stronę, jednak nie mniejszej niż 1/4 pojemności baku.

6. Pojazd przekazany przez Klienta powinien spełniać warunki w zakresie dopuszczenia do ruchu oraz być ubezpieczony w zakresie odpowiedzialności cywilnej (OC) oraz autocasco (AC). Wszelkie szkody pojazdu powstałe w trakcie jego transportu do i z Serwisu będą w pierwszej kolejności pokrywane z ubezpieczenia AC pojazdu.
7. Odbiór i zwrot pojazdu potwierdzony zostaje adnotacją na zleceniu serwisowym, potwierdzającym w szczególności ogólny stan techniczny, przebieg i poziom baku.
8. W przypadku nie stawienia się Klienta w ustalonym miejscu i terminie odbioru lub zwrotu pojazdu, Klient może zostać obciążony przez Serwis opłatą w kwocie 100 zł netto, tytułem kosztów poniesionych przez Serwis.

## **§ 5 POJAZD ZASTĘPCZY**

1. Na czas realizacji Usługi Serwisowej Klient może w ramach Usługi Door to Door bezpłatnie skorzystać z pojazdu zastępczego, udostępnianego przez Serwis. Pojazd zastępczy zostanie dostarczony do Klienta, a następnie odebrany przez pracownika Serwisu wraz z odbiorem i zwrotem pojazdu Klienta w ramach Usługi Door to Door.
2. Warunkiem skorzystania przez Klienta z pojazdu zastępczego jest uprzednie ustalenie tego faktu z Serwisem, dostępność pojazdu zastępczego we wskazanym okresie oraz podpisanie przez Klienta (lub osobę przez niego upoważnioną) umowy użyczenia lub najmu pojazdu zastępczego.
3. Bieżące koszty użytkowania pojazdu zastępczego ponosi Klient. Pojazd zastępczy powinien zostać wydany Klientowi z pełnym bakiem paliwa. Klient zobowiązuje się zwrócić pojazd zastępczy z taką samą ilością paliwa w baku oraz takim samym stanie technicznym jak w momencie wydania.

## **§ 6 REKLAMACJE**

1. Klientowi przysługują w stosunku do Serwisu uprawnienia z tytułu rękojmi za wady rzeczy na zasadach szczegółowo określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 poz. 121).
2. W razie stwierdzenia wadliwości wykonanej usługi Klient powinien poinformować o niej Serwis, składając reklamację. Reklamacja może zostać złożona przez osobę uprawnioną w formie pisemnej, elektronicznej (na adres e-mail Serwisu) lub ustnej. Reklamacja powinna zawierać: datę sporządzenia reklamacji, imię i nazwisko i adres do korespondencji osoby składającej reklamację, przedmiot oraz uzasadnienie reklamacji, wskazanie żądania Klienta, datę i miejsce wykonania usługi przez Serwis, numer VIN pojazdu.
3. Za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Serwis reklamacji. Serwis ustosunkuje się do wniesionej reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia przez Klienta. W sytuacji gdy reklamacja wymaga dodatkowego uzupełnienia lub wyjaśnień, Serwis może zwrócić się do Klienta o brakujące informacje. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez Klienta przedłuża odpowiednio okres rozpatrywania reklamacji.
4. Odpowiedzialność Serwisu względem Klienta, w tym również Klienta będącego konsumentem oparta jest na obowiązujących przepisach prawa, w szczególności kodeksu cywilnego. Wszelkie roszczenia związane z ewentualnym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi

powinny być zgłaszane w terminach i w sposób wymagany odpowiednimi przepisami prawa, w szczególności przepisami kodeksu cywilnego.

5. W przypadku wystąpienia sporu, Klient będący konsumentem może oddać spór pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego (SPSK) działającego przy właściwym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, poprzez złożenie stosownego wniosku na formularzu dostępnym we właściwym SPSK lub na stronach Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

## **§ 7 ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Klient wyraża zgodę, na niezwłoczne rozpoczęcie przez Serwis realizacji Usługi Door to Door tj. przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy, o którym mowa w art. 27 Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta ( Dz.U. z 2014 poz. 827 ze zm.)
2. Po wykonaniu przez Serwis Usługi Door to Door Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej umowy wykonania usług, w oparciu o art. 38 ust. 1 Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta ( Dz.U. z 2014 poz. 827 z dalszymi zmianami ) w takim zakresie w jakim odstąpienie dotyczy usług już zrealizowanych przez Serwis.

## **§ 8 INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH**

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją Usługi Door to Door wraz Usługą Serwisową jest Serwis.
2. Przetwarzamy następujące kategorie Państwa danych: dane identyfikacyjne (imię, nazwisko, numer NIP), dane kontaktowe (numer telefonu, adres poczty elektronicznej), dane adresowe oraz dane związane z użytkowaniem przekazywanego do Serwisu pojazdu;
3. Mogą Państwo skontaktować się z inspektorem ochrony danych Serwisu w formie tradycyjnej na adres siedziby Serwisu, tj. Zaborowski sp. z o.o. ul. Puławska 276, 02-819 Warszawa z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych” lub w formie elektronicznej na adres e-mail: [iod@zaborowski.com.pl](mailto:iod@zaborowski.com.pl);
4. Państwa dane osobowe przetwarzane będą w następującym celu:
  - a. nawiązanie kontaktu z Serwisem i realizacja Usługi Door to Door wraz z Usługą Serwisową (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - b. oferowania Państwu przez Serwis produktów i usług Serwisu (marketing bezpośredni) (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
  - c. prowadzenia korespondencji, oferowania produktów i usług na podstawie Państwa zainteresowania ofertą (podstawa prawna: art. 6 ust 1 lit. b RODO);
  - d. dobierania ofert produktów i usług pod kątem Państwa potrzeb, czyli profilowania, będącego realizacją naszego prawnie uzasadnionego w tym interesu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - e. analitycznym – lepszego doboru usług do potrzeb naszych klientów, ogólnej optymalizacji naszych produktów, optymalizacji procesów obsługi, budowania wiedzy o naszych klientach będących realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - f. archiwalnym (dowodowych) będących realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
5. Odbiorcą Państwa danych osobowych mogą być podmioty świadczące usługi informatyczne, marketingowe oraz księgowe, a także podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa.

- 6.** Dane przetwarzane w oparciu o zgodę możemy przetwarzać do czasu, aż wycofają Państwo wyrażoną w tym zakresie zgodę lub do czasu ustalenia, że się zdezaktualizowały. Dane przetwarzane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych możemy przetwarzać do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów Serwisu stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Państwa sprzeciwu wobec takiego przetwarzania. Dane przetwarzane w pozostałym zakresie możemy przetwarzać do czasu przedawnienia roszczeń wynikających z realizacji Usługi Door to Door;
- 7.** Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowych;
- 8.** Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych i otrzymywania ich kopii oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, uaktualnienia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec profilowania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez podania przyczyny, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
- 9.** Przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy RODO;
- 10.** W każdej chwili przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu, opisanego powyżej. Przystaniemy przetwarzać Państwa dane w tych celach, chyba że będziemy w stanie wykazać, że w stosunku do tych danych istnieją dla nas ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności, lub dane będą nam niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
- 11.** Państwa dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu związanym z automatycznym podejmowaniem decyzji;
- 12.** Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do podjęcia kontaktu i zamówienia Usługi Door to Door. Niepodanie danych będzie skutkowało brakiem możliwości podjęcia z Państwem kontaktu w celu realizacji Usługi Door to Door.
- 13.** W przypadku przetwarzania danych na podstawie wyrażonych zgód w każdej chwili przysługuje Państwu prawo do wycofania swojej zgody poprzez bezpośredni kontakt z Serwisem w formie pisemnej na adres siedziby Serwisu, tj. Zaborowski sp. z o.o. ul. Puławska 276, 02-819 Warszawa z dopiskiem „Dane osobowe”, bez podania przyczyny, a także bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. W przypadku skorzystania z tego prawa zaprzestaniemy przetwarzania danych w celu objętym uprzednio wyrażoną zgodą.

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 29 maja 2020 roku.