

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PLATFORMY INTERNETOWEJ VWFS.online

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Regulamin określa zasady i warunki, na których świadczymy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy, która pozwala wypełnić i złożyć wniosek. Regulamin został przygotowany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
- 1.2. Zobowiązujemy się świadczyć usługi w zakresie i na warunkach, które określa regulamin, Ustawa z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Kodeks Cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.
- 1.3. Usługi świadczy Volkswagen Financial Services Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: 00-124 Warszawa, Rondo ONZ 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000803746, NIP 5252800978, REGON 384356191, o kapitale zakładowym w wysokości 180.000 zł opłaconym w całości, adres poczty elektronicznej: bok@vwfs.com, nr telefonu: +48 22 528 96 28

2. DEFINICJE

- 2.1 **cookies** – niewielkie pliki tekstowe zapisywane i przechowywane na urządzeniu końcowym użytkownika w związku z korzystaniem przez użytkownika z platformy np. komputerze, tablecie, telefonie komórkowym. Pliki cookie wykorzystywane są do prawidłowego zapewnienia funkcjonowania platformy, a także w innych celach jeżeli użytkownik wyrazi właściwe zgody. Szczegółowe zasady wykorzystywania plików cookie określa umieszczona w Platformie polityka plików cookies;
- 2.2 **platforma** – platforma internetowa należąca do podmiotu określonego w pkt. 1.3, dostępna pod linkiem przekazywanym użytkownikowi na wskazany przez niego adres e-mail, która zapewnia: podgląd, wprowadzanie danych uzupełniających oraz złożenie wniosku;
- 2.3 **polityka prywatności** – dokument określający zasady ochrony danych osobowych dostępny w wiadomości powitalnej o której mowa w pkt. 4.2.2.
- 2.4 **usługi** – udostępnione za pośrednictwem Platformy funkcjonalności umożliwiające Użytkownikowi złożenie wniosku o zawarcie umowy leasingu/najmu z Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o., poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie użytkownika, za pomocą urządzenia przetwarzania elektronicznego (w tym kompresją cyfrową). Dane są transmitowane, nadawane i odbierane za pomocą sieci telekomunikacyjnych (ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne).
- 2.5 **umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem platformy, zawierana pomiędzy VWFS a użytkownikiem o treści określonej Regulaminem i nie wymagająca sporządzenia i podpisania innego dokumentu;
- 2.6 **uwierzytelnianie** – proces mający na celu identyfikację i potwierdzenie tożsamości Użytkownika w ramach Platformy, który jest dokonywany za pomocą podania kodu PIN wysłanego do użytkownika na numer telefonu.
- 2.7 **użytkownik** - konsument, czyli osoba fizyczna w rozumieniu art.22¹ Kodeksu Cywilnego, każda osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba fizyczna uprawniona do działania w imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, która korzysta z platformy.

2.8 wniosek – wniosek o leasing albo wniosek o najem pojazdu składany w formie elektronicznej za pomocą Platformy podlegający rozpatrzeniu przez Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o..

3. KIEDY UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ZOSTAJE ZAWARTA?

- 3.1** Zanim uzyskasz dostęp do platformy musisz odbyć wizytę w salonie dealera współpracującego z Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o., który zweryfikuje Twoją tożsamość na podstawie okazanego dowodu osobistego. Dealer częściowo uzupełni wniosek w trakcie Twojej wizyty o dane takie jak: Twoje imię i nazwisko, nr dowodu osobistego, PESEL, adres e-mail, numer telefonu, kraj urodzenia, obywatelstwo, data ważności dowodu osobistego, kraj zamieszkania, a dodatkowo w przypadku osób prawnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą NIP, REGON, datę rozpoczęcia działalności, formę prawną, nazwę firmy oraz adres siedziby. W trakcie wizyty w salonie dealera otrzymasz wstępną kalkulację oferty dla umowy najmu albo umowy leasingu.
- 3.2** Korzystanie z platformy jest bezpłatne.
- 3.3** Koszty dostępu do Internetu oraz spełnienia wymagań technicznych koniecznych do korzystania z platformy są ponoszone przez Ciebie.
- 3.4** W celu skorzystania z platformy nie musisz zakładać konta. Uzyskasz dostęp do platformy poprzez otwarcie linka wysłanego na Twój adres e-mail wskazany podczas wizyty w salonie, o której mowa w pkt 3.1. i uwierzytelnienie.
- 3.5** Akceptacja regulaminu poprzez zaznaczenie właściwego pola wyboru na platformie jest dobrowolna, ale konieczna dla uzyskania dostępu do wniosku.
- 3.6** Umowa zostaje zawarta w momencie kiedy złożysz oświadczenie o akceptacji regulaminu oraz rozpocznesz korzystanie z usług dostępnych na platformie. Udostępnienie, potwierdzenie i utrwalenie istotnych postanowień umowy następuje na Twój adres e-mail.
- 3.7** Pamiętaj, że w terminie obowiązywania wniosku (okres ważności oferty) nie wymagamy od Ciebie ponownego oświadczenia o akceptacji regulaminu.
- 3.8** Umowa jest zawarta na czas określony.
- 3.9** Umowa wygasa w momencie złożenia ostatecznego wniosku, wygaśnięcia oferty albo wygaśnięcia linku aktywności wniosku – w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi jako pierwsze.
- 3.10** Jeśli umowa wygaśnie nie musisz składać żadnych dodatkowych oświadczeń w celu zakończenia umowy.
- 3.11** Minimalny czas trwania Twoich zobowiązań wynikających z umowy wynosi okres do złożenia wniosku albo złożenia oświadczenia o rezygnacji ze składania wniosku.
- 3.12** W celu korzystania z platformy nie jesteś zobowiązany do złożenia jakiegokolwiek kaucji czy innych gwarancji finansowych.

4. ZŁOŻENIE WNIOSKU ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY

- 4.1** Złożenie wniosku przez platformę **nie jest** równoznaczne z otrzymaniem pozytywnej decyzji o możliwości zawarcia umowy leasingu albo umowy najmu.
- 4.2** Jak poprawnie złożyć wniosek?
- 4.2.1 Weryfikacja tożsamości**
- Przed przystąpieniem do złożenia wniosku przez platformę spotkasz się z dealerem, aby zweryfikował Twoją tożsamość oraz przedstawił Ci kalkulację dla umowy najmu albo umowy leasingu – w zależności od wybranej przez Ciebie formy używania samochodu.

4.2.2 Link do wniosku

Po wizycie w salonie otrzymasz na Twój adres e-mail wiadomość powitalną wysłaną z instrukcją procedury złożenia wniosku, klauzulę informacyjną dotyczącą Twoich danych osobowych oraz link do wniosku.

4.2.3 Akceptacja regulaminu

Po uzyskaniu linku do wniosku powinieneś zaakceptować regulamin poprzez zaznaczenie oświadczenia w polu wyboru, a następnie Uwierzytlić. Akceptacja regulaminu i uwierzytelnienie są konieczne, aby uzupełnić i złożyć wniosek.

4.2.4 Potwierdzenie danych wprowadzonych przez dealera

We wniosku dostępnym na platformie będą zamieszczone dane wprowadzone przez dealera, które wskazałeś dealerowi w trakcie wizyty w salonie. Treści wprowadzonej przez dealera nie będziesz mógł zmienić samodzielnie. Zobaczysz również podgląd kalkulacji, która została przedstawiona w salonie. Jeśli znajdziesz błąd w danych lub kalkulacji kliknij „Chcę aby doradca zmienił warunki oferty” lub „Chcę, aby doradca wypełnił za mnie wniosek” i wskaż te błędy. Dealer wprowadzi zmiany i ponownie udostępni Ci wniosek. Jeśli wszystkie dane są poprawne powinieneś potwierdzić ww. informacje klikając „Dalej”

4.2.5 Uzupełnienie danych we wniosku

Gdy potwierdzisz dane dokończ uzupełnianie wniosku. W każdym momencie możesz:

- przekazać wniosek do dealera ze wskazaniem opisu problemu, który napotkałeś;
- przerwać akcję uzupełniania wniosku i powrócić do jego uzupełniania później, przy czym każdy powrót do widoku wniosku musi zostać uwierzytelniony.

4.2.6 Złożenie wniosku przez wprowadzenie kodu PIN

Przed złożeniem wniosku uzyskasz podgląd finalnie uzupełnionego wniosku. Po zakończeniu uzupełniania wniosku oraz złożeniu odpowiednich zgód i oświadczeń potwierdzisz złożenie wniosku przez podanie w wymaganym polu kodu PIN wysłanego SMS-em na Twój numer telefonu. Informację o złożeniu wniosku otrzymasz na Twój adres e-mail.

4.2.7 Doręczenie dokumentacji

Uzupełnioną dokumentację otrzymasz w formacie umożliwiającym jej pobranie i zapisanie na urządzeniu, z którego korzystasz (np. na komputerze) oraz przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności, przez niezbędny czas.

4.2.8. Aktywność wniosku

Link do wniosku będzie aktywny przez okres ważności oferty, ale nie dłużej niż 14 dni liczonych od momentu udostępnienia linku. W każdym czasie procesu uzupełniania wniosku możesz przerwać czynności. W przypadku złożenia wniosku i kolejno zwrócenia się do Ciebie o uzupełnienie wniosku będziesz mógł dokonać uzupełnienia w okresie ważności oferty, ale nie dłużej niż 14 dni.

4.2.9 Analiza wniosku i wydanie decyzji

Analiza wniosku kończy się wydaniem jednej z decyzji:

4.4.1.1 Pozytywnej – o czym zostaniesz poinformowany w wiadomości wysłanej na Twój adres e-mail wraz z instrukcją procedury podpisania umowy;

4.4.1.2 Pozytywnej warunkowej – o czym zostaniesz poinformowany w wiadomości wysłanej na Twój adres e-mail wraz z instrukcją uzupełnienia dodatkowych danych lub kopii dokumentów niezbędnych do uzyskania decyzji pozytywnej. Po poprawnym uzupełnieniu dodatkowych danych/dokumentów Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. wyda decyzję pozytywną, o czym zostaniesz poinformowany w wiadomości e-mail

4.4.1.3 Negatywnej - o czym zostaniesz poinformowany w wiadomości wysłanej na Twój adres e-mail wraz z uzasadnieniem decyzji negatywnej.

- 4.3** Jeśli w czasie składania wniosku będzie konieczność uzupełnić dane lub dokumenty, poprosimy Cię o ich uzupełnienie w ciągu 14 dni i dopiero wówczas wydamy decyzję pozytywną, pozytywną warunkową lub negatywną.

5. DANE PODANE PRZEZ UŻYTKOWNIKA

- 5.1** Pamiętaj, że jesteś zobowiązany do podania prawdziwych, prawidłowych, kompletnych, aktualnych danych i informacji na każdym etapie składania wniosku.
- 5.2** Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za wskazanie przez Ciebie danych nieprawdziwych, niekompletnych lub nieaktualnych.
- 5.3** Powinieneś złożyć wniosek samodzielnie i jesteś zobowiązany do weryfikacji poprawności danych znajdujących się we wniosku.
- 5.4** Jesteś zobowiązany do nieudostępniania wniosku oraz kodów SMS potrzebnych do uwierzytelnienia i złożenia wniosku osobom trzecim. W przypadku złożenia wniosku przez osobę trzecią na skutek udostępnienia jej odpowiednich narzędzi z Twojej winy: za Twoją zgodą lub przyzwoleniem Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności.

6. WYMAGANIA TECHNICZNE PLATFORMY ORAZ WARUNKI KORZYSTANIA Z PLATFORMY

- 6.1** Jeśli chcesz korzystać z platformy powinieneś spełnić następujące wymagania:
- 6.1.1** posiadanie dostępu do sieci Internet,
 - 6.1.2** korzystanie z komputera lub innego urządzenia końcowego,
 - 6.1.3** zainstalowanie najnowszej wersji przeglądarki internetowej Edge, FireFox, Chrome, Safari lub Opera na urządzeniu końcowym,
 - 6.1.4** włączona w ramach przeglądarki internetowej obsługa JavaScript i niezbędnych plików cookies;
 - 6.1.5** zainstalowanie programu Adobe® Reader lub innego podobnego oprogramowania umożliwiającego odczyt dokumentów zapisanych w formacie PDF;
 - 6.1.6** posiadanie aktywnego numeru telefonu oraz adresu e-mail;
- 6.2** Komunikacja w ramach elektronicznej poczty e-mail jest chroniona za pomocą szyfrowanego połączenia z użyciem protokołu TLS.
- 6.3** Nie możesz zamieszczać na platformie treści o charakterze bezprawnym (zakaz umieszczania treści bezprawnych), a także korzystać z platformy w sposób sprzeczny z regulaminem lub mogący wywoływać zakłócenia w jego działaniu. W przypadku naruszenia tego postanowienia Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. może zawiesić lub pozbawić Cię możliwości korzystania z platformy.
- 6.4** Jesteś zobowiązany do przestrzegania prawa własności intelektualnej, ze względu na to, iż na platformie mogą być ujawniane treści podlegające ochronie prawnej.
- 6.5** Zastrzegamy sobie prawo do:
- modyfikacji platformy, w szczególności w zakresie funkcjonalności platformy.
 - przerw technicznych niezbędnych dla modernizacji, wdrożenia, aktualizacji, konserwacji i rozwijania platformy.

7. REKLAMACJA

- 7.1** Jesteś uprawniony do złożenia reklamacji na funkcjonowanie platformy oraz usług świadczonych za jej pośrednictwem.

- 7.2 Reklamacja powinna zawierać Twoje dane umożliwiające identyfikację (tj. imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail) oraz możliwie szczegółowy opis zdarzenia. Możesz również załączyć dodatkowe dokumenty do zgłoszenia reklamacyjnego, jeśli w Twojej ocenie przysłuży się to do bardziej szczegółowego przedstawienia nieprawidłowości.
- 7.3 Reklamację składa w wybranej formie poprzez:
- 7.3.1 jej przesłanie w formie pisemnej na adres: Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o.
Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa,
 - 7.3.2 wysłanie e-mail na adres: reklamacje@vwfs.com
 - 7.3.3 zgłoszenie telefoniczne pod numerem 800 103 301
- 7.4 Rozpatrzenie reklamacji następuje niezwłocznie, ale w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej prawidłowego doręczenia.
- 7.5 W przypadkach bardziej skomplikowanych poinformujemy Cię o opóźnieniu w odpowiedzi na reklamację i jego przyczynach, a także o faktach, które muszą zostać ustalone w celu prawidłowego rozpatrzenia sprawy. W informacji o opóźnieniu wskażemy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, który nie będzie dłuższy niż 60 dni od dnia doręczenia reklamacji.
- 7.6 Jeżeli reklamacja będzie wymagała uzupełnienia przez Ciebie wówczas poinformujemy Cię o tym. W takiej sytuacji czas rozpatrzenia Reklamacji ulega przedłużeniu o okres odpowiadający czasowi oczekiwania na uzupełnienie Reklamacji.
- 7.7 Odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie papierowej lub trwałego nośnika informacji. Na Twój wniosek odpowiedź na reklamację może być wysłana na adres e-mail wskazany w reklamacji.

8. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 8.1 Administratorem danych osobowych użytkownika w związku z zawarciem umowy jest Volkswagen Financial Services Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: 00-124 Warszawa, Rondo ONZ 1.
- 8.2 Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych. Można się z nim skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych przez e-mail: IOD_VWL@vwfs.com lub pocztą na adres siedziby.
- 8.3 Administrator dokłada wszelkich starań, aby zapewnić poufność, bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych użytkowników podczas przetwarzania tych danych, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w tym przepisami unijnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).
- 8.4 Podczas korzystania z platformy użytkownik może udzielić zgodę (zgody) na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych przez Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. i innych podmiotów. Wyrażenie zgód marketingowych jest dobrowolne i nie jest wymagane do złożenia wniosku.
- 8.5 Szczegółowe zasady ochrony danych osobowych użytkownika określają właściwe klauzule obowiązku informacyjnego realizowane w toku procesu składania wniosku.
- 8.6 Polityka prywatności oraz polityka plików cookie udostępniane są użytkownikowi platformy w sposób umożliwiający użytkownikowi ich pobranie i zapisanie na urządzeniu, z którego korzysta użytkownik (np. na komputerze) oraz przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 8.7 Dokumenty zawierające dane osobowe przesyłane są użytkownikowi w sposób zabezpieczony przed dostępem osób nieuprawnionych.

- 8.8** Informacje o tym, jak zapewniamy dostępność naszych produktów i usług, znajdziesz na naszej stronie internetowej w zakładce **Pomoc i informacje** → **Dostępność**. Opisujemy tam, jak nasze rozwiązania są dostosowane do różnych potrzeb użytkowników.
- 8.9** Dostępność oznacza, że stosujemy różne rozwiązania, które pomagają osobom z niepełnosprawnościami lub szczególnymi potrzebami korzystać z naszych produktów i usług na równych zasadach.

9. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

- 9.1** Jeśli jesteś konsumentem wówczas możesz odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, bez wskazania przyczyny odstąpienia. W celu skutecznego odstąpienia od umowy jako konsument musisz poinformować Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. o odstąpieniu od umowy poprzez złożenie oświadczenia (pismo wysłane pocztą elektroniczną lub przesyłką pocztową na adres Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o.). Termin odstąpienia będzie zachowany jeśli wyślesz informację o skorzystaniu z prawa do odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia.
- 9.2** Wzór oświadczenia (formularza) o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik do regulaminu.
- 9.3** W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy uznaje się ją za niezawartą.

10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 10.1** Regulamin otrzymasz jako plik w formacie PDF po otwarciu linku do wniosku wysłanego przez dealera, w sposób umożliwiający jego pobranie i zapisanie na urządzeniu końcowym, z którego korzystasz oraz przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności, a także przekazywany jest on po złożeniu wniosku na indywidualny adres e-mail podany przez Ciebie.
- 10.2** Regulamin stanowi integralną część umowy.
- 10.3** Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z ważnych przyczyn, za które przyjmuje się:
- 10.3.1** zmianę przepisów prawa regulujących świadczenie usług drogą elektroniczną o ile wpływa na treść regulaminu;
 - 10.3.2** wymóg dostosowania działalności Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. do decyzji organu administracji publicznej lub orzeczenia sądowego,
 - 10.3.3** zmianę sposobu świadczenia usług przez Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. spowodowaną wyłącznie zmianami technicznymi, technologicznymi lub wprowadzeniem nowych funkcjonalności
- 10.4** W przypadku zmiany treści regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną na zasadach określonych powyżej, masz prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w terminie 14 dni od dnia zawiadomienia o zmianie treści regulaminu.
- 10.5** Dane kontaktowe Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. w sprawach dotyczących konsumentów:
Adres: Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa
Adres poczty elektronicznej: bok@vwfs.com
Nr telefonu: +48 22 528 96 28
- 10.6** Wszelkie spory mogą być zakończone w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między użytkownikami jako klientami a Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku braku porozumienia, sprawa będzie rozstrzygana przez sąd powszechny, którego właściwość będzie ustalona według

10.7 Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), dla użytkowników będących konsumentami istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzyganie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem:

10.8 W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego.

10.10 Regulamin obowiązuje od dnia 1.07.2024 roku

- Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

Załącznik nr 1 Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

.....

/miejscowość i data/

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Ja niżej podpisana/y/imię i nazwisko/ odstępuję od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartej z Volkswagen Financial Services Polska sp. z o.o. (KRS: 0000803746) zawartej w dniu ...

/podpis/