

Regulamin zawierania umów o świadczenie usług serwisowych Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o.

§1. Postanowienia ogólne

Regulamin określa warunki zawierania umów o świadczenie usług serwisowych, czynności techniczne składające się na procedurę zawarcia umowy oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

§2. Definicje

Firma - Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (00-124), Rondo ONZ 1, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 803746, NIP 525-28-00-978 wysokość kapitału zakładowego: 180.000,00 PLN.

Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, która zawiera Umowę o świadczenie usług serwisowych z Firmą za pomocą Serwisu;

Regulamin - niniejszy regulamin udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej <https://www.vwleasing.pl> w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie, w tym wydrukowanie;

Serwis - platforma internetowa za pomocą której Firma oferuje zawarcie Umowy o świadczenie usług serwisowych, dostępna pod adresami: www.vw.pakietyserwisowe.pl, www.audi.pakietyserwisowe.pl, www.skoda.pakietyserwisowe.pl, www.seat.pakietyserwisowe.pl, www.vwdostawcze.pakietyserwisowe.pl;

Umowa o świadczenie usług serwisowych lub Umowa- umowa na podstawie której Firma zobowiązuje się zapewnić Klientowi usługi serwisowe w odniesieniu do oznaczonego samochodu.

§3. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

Za pomocą Serwisu Firma umożliwia Klientowi zawarcie Umowy o świadczenie usług serwisowych.

§4. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu

W celu prawidłowego korzystania z Serwisu za pośrednictwem strony www wymagane są:

- a. dostęp do sieci Internet, co wymagać może poniesienia przez Klienta kosztów zgodnych z aktualną ofertą dostawcy Internetu;
- b. komputer lub inne urządzenie końcowe (np. tablet, smartfon) z zainstalowaną przeglądarką internetową;
- c. włączona w ramach przeglądarki internetowej obsługa JavaScript i niezbędnych plików Cookies

§5. Zakaz dostarczania przez Klienta treści o charakterze bezprawnym

Zakazane jest przesyłanie przez Klienta do Firmy informacji i treści o charakterze bezprawnym, informacji mogących wprowadzić w błąd, a także treści mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.

§6. Warunki korzystania z Serwisu

1. Rozpoczęcie korzystania z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Klient w każdej chwili może zakończyć korzystanie z Serwisu.
3. Klient może za pomocą Serwisu wyrazić zgodę na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych w celu realizacji w przyszłości działań marketingowych oraz przesyłania informacji handlowych i marketingowych za pośrednictwem wybranych przez Klienta kanałów komunikacji elektronicznej.
4. Wyrażenie przez Klienta ww. zgód na przetwarzanie jego danych osobowych w celu realizacji działań marketingowych w przyszłości oraz przesyłania informacji handlowych za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej przez Firmę jest dobrowolne i nie jest niezbędne do świadczenia usług przez Firmę. Udzielona przez Klienta zgoda może być w każdej chwili wycofana, niemniej wycofanie zgody uniemożliwi otrzymywanie ww. komunikatów marketingowych

§7. Zawarcie Umowy

1. Klient zobowiązany jest do podania prawidłowych, kompletnych i aktualnych danych i informacji wymaganych w formularzu zamówienia znajdującym się w Serwisie. Firma nie ponosi odpowiedzialności z tytułu podania przez Klienta nieprawdziwych, niekompletnych lub nieaktualnych danych i informacji, w tym w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
2. Na podstawie podanych przez Klienta danych i informacji Firma przedstawia ofertę zawarcia Umowy na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie w zamian za wynagrodzenie wskazane przez Firmę w Systemie.
3. Przyjęcie oferty, o której mowa w ust. 2, przez Klienta następuje poprzez:
 - a. zaakceptowanie oferty w Serwisie oraz
 - b. dokonanie płatności wynagrodzenia Firmy za pomocą jednego ze sposobów wskazanych w Serwisie.
4. Klient dokonuje płatności wynagrodzenia Firmy w formie elektronicznej za pośrednictwem zewnętrznego systemu płatności wybierając spośród udostępnionych w Serwisie sposobów płatności.
5. Po dokonaniu wyboru sposobu płatności, Klient zostanie przeniesiony do dedykowanego serwisu w celu dokonania płatności.
6. Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania przez Klienta płatności pełnej kwoty wynagrodzenia Firmy. W przypadku niedokonania płatności pełnej kwoty wynagrodzenia Firmy Umowa nie zostaje zawarta.
7. Niezwłocznie po zawarciu Umowy Firma przesyła Klientowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej potwierdzenie zawarcia Umowy zawierające dane dotyczące

Firmy, Klienta, samochodu objętego Umową a także warunki Umowy o świadczenie usług serwisowych.

§8. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu

Jeżeli obowiązujące przepisy prawa zobowiązują Firmę do zastosowania wobec Klienta środków bezpieczeństwa finansowego, w szczególności identyfikacji Klienta oraz weryfikacji jego tożsamości, w przypadku braku możliwości wykonania czynności Firma, zgodnie z obowiązującymi przepisami, odmawia zawarcia Umowy, a w przypadku wcześniejszego zawarcia Umowy, rozwiązuje ją.

§9. Zakres usług serwisowych

1. Zakres świadczonych usług serwisowych i zapewnianych materiałów obejmuje czynności przewidziane przez producenta przy danym przebiegu i wieku samochodu, w tym:
 - a. obowiązkowe przeglądy okresowe samochodu w okresie zmiennym wykonywane wg wskaźnika okresów międzyobsługowych wraz z materiałami eksploatacyjnymi wymienionymi w pkt. b) we wskazanych przez Firmę Autoryzowanych Stacjach Obsługi danej marki – zgodnie z instrukcją obsługi samochodu objętego umową,
 - b. materiały eksploatacyjne: olej zgodny ze specyfikacją danej marki, filtr oleju, filtr przeciwpyłkowy, filtr paliwa, filtr powietrza, podkładka korka miski olejowej (lub korek miski olejowej z podkładką), płyn hamulcowy, świece zapłonowe, olej skrzyni biegów automatycznej zgodny ze specyfikacją danej skrzyni wraz z filtrem oleju, olej sprzęgła Haldex, olej przekładni kątowej.
2. Usługi serwisowe świadczone są wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

§10. Początek biegu okresu Umowy i rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych

Klient jest uprawniony do korzystania z usług serwisowych po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.

§11. Wyłączenia

1. W ramach Umowy nie są świadczone jakiegokolwiek inne usługi i nie są zapewniane jakiegokolwiek inne materiały, niż wyraźnie wskazane w § 9, jak również nie są pokrywane jakiegokolwiek inne koszty. W szczególności Firma nie ponosi kosztów z tytułu:
 - a. wymiany materiałów eksploatacyjnych, części i elementów uszkodzonych umyślnie lub wskutek niedbalstwa,
 - b. wymiany materiałów eksploatacyjnych, części i elementów uszkodzonych wskutek kradzieży samochodu, jego części lub wyposażenia,
 - c. wymiany materiałów eksploatacyjnych, części i elementów związanych z zastosowaniem niewłaściwego rodzaju paliwa,
 - d. okresowych badań technicznych wymaganych przepisami,
 - e. dodatkowych badań technicznych wymaganych przepisami.

2. Usługi serwisowe nie są świadczone w odniesieniu do samochodów:
 - a. tuningowanych mechanicznie,
 - b. wyposażonych w instalacje gazowe,
 - c. wykorzystywanych do nauki jazdy,
 - d. używanych do jazd wyścigowych, konkursowych oraz treningów tych jazd,
 - e. używanych niezgodnie z instrukcją obsługi.
3. Z zastrzeżeniem § 15 Klient nie jest uprawniony do przeniesienia na osoby trzecie praw wynikających z Umowy.
4. W ramach pakietu przeglądów nie będą realizowane czynności serwisowe zaległe wynikające z harmonogramu obsługi producenta.

§12. Obowiązki Klienta

1. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z instrukcją obsługi samochodu, stosowania jej i do przestrzegania terminów przeglądu okresowego, bez względu na okres Umowy oraz limit przebiegu.
2. Klient jest zobowiązany do przestrzegania terminów badań technicznych, zgodnie z terminami określonymi w dowodzie rejestracyjnym samochodu.
3. Klient jest zobowiązany do umożliwienia Firmie w uzgodnionym miejscu i czasie przeprowadzenia inspekcji stanu technicznego samochodu i sposobu jego używania w celu sprawdzenia realizowania przez Klienta warunków Umowy

§13. Wynagrodzenie Firmy

Wynagrodzenie Firmy płatne jest jednorazowo z góry.

§14. Przekroczenie limitu kilometrów

1. Limit kilometrów oznacza maksymalny przebieg samochodu objętego Umową, chociażby jego część przypadała na okres przed dniem zawarciem Umowy.
2. W przypadku przekroczenia przez Klienta limitu kilometrów przed upływem okresu Umowy, wszelkie koszty związane z dalszą eksploatacją samochodu (a w szczególności koszty przeglądów okresowych i materiałów eksploatacyjnych) ponosi Klient

§15. Zbycie samochodu

W przypadku zbycia samochodu przez Klienta, prawa i obowiązki wynikające z Umowy przechodzą na nabywcę.

§16. Wygaśnięcie umowy

1. Umowa wygasa w przypadku zaistnienia któregokolwiek z poniższych zdarzeń:
 - a. upływ okresu,
 - b. osiągnięcie limitu przebiegu,

- c. kradzież samochodu,
 - d. zniszczenie lub uszkodzenie samochodu w takim stopniu, że nie będzie można przywrócić go do stanu pierwotnego.
2. W przypadku wygaśnięcia Umowy wskutek kradzieży, zniszczenia lub uszkodzenia samochodu, Klient jest uprawniony do zwrotu części uiszczonego na rzecz Firmy wynagrodzenia za okres od miesiąca następującego po miesiącu, w którym Klient poinformował Firmę o kradzieży, zniszczeniu lub uszkodzeniu samochodu.

§17. Wypowiedzenie Umowy

1. Firma jest uprawniona do wypowiedzenia Umowy w przypadku rażącego naruszenia przez Klienta obowiązków z niej wynikających.
2. Klient jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy w każdym czasie.
3. W razie wypowiedzenia Umowy wygasa ona z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
4. W razie wypowiedzenia Umowy Klient jest uprawniony do zwrotu części uiszczonego na rzecz Firmy wynagrodzenia za okres od miesiąca następującego po wygaśnięciu Umowy, z zastrzeżeniem, że Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu wynagrodzenia w części, w jakiej wydatki poczynione przez Firmę w celu należytego wykonania Umowy (koszt świadczonych na rzecz Klienta usług serwisowych i materiałów) przewyższają należne Firmie wynagrodzenie.

§18. Odstąpienie od Umowy przez Klienta będącego osobą fizyczną

1. W terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy Klient będący osobą fizyczną ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny. Wraz z potwierdzeniem Klient otrzymuje wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy z informacją o zasadach wykonania prawa do odstąpienia i jego skutkach.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może być złożone:
 - a. pisemnie – na adres: Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, lub
 - b. pocztą elektroniczną - na adres: pakietyonline@vwfs.com.
3. Do zachowania terminu do odstąpienia od Umowy wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed upływem tego terminu.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Firma zwraca Klientowi otrzymane wynagrodzenie niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Firma otrzymała informację o wykonaniu przez Klienta prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez użyte do zapłaty wynagrodzenia, chyba że Klient zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Klient nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

§19. Zasady składania reklamacji i ich rozpatrywania przez Firmę

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Firmę:
 - a. pisemnie – osobiście albo pocztą tradycyjną na adres: Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, lub

- b. ustnie - telefonicznie pod nr tel. 800 103 301 albo osobiście do protokołu pod adresem wskazanym w pkt. a), lub
 - c. pocztą elektroniczną - na adres: reklamacje@vwfs.com.
2. Firma udziela odpowiedzi na złożoną reklamację na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu pierwszym, termin odpowiedzi może zostać wydłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni; w takim wypadku Firma przekazuje Klientowi informację o przyczynach opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
 3. W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji i nieuwzględnienia przez Firmę roszczenia Klienta w trybie rozpatrywania reklamacji, Klient będący osobą fizyczną może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

§20. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

1. Firma informuje, że pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami (platforma ODR). Dzięki platformie ODR Klient będący konsumentem może zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu przez jeden z zatwierdzonych organów rozstrzygających spory bez potrzeby występowania na drogę sądową.
2. Firma nie jest zobowiązana do udziału w procedurze internetowego rozstrzygnięcia sporów; może odmówić przyjęcia skargi za pośrednictwem platformy ODR.

§21. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta przetwarzanych w ramach Serwisu jest Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o.
2. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3, podanie danych osobowych jest:
 - a) konieczne do zawarcia i wykonania Umowy;
 - b) obowiązkowe z uwagi na przepisy prawa dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie, a następnie wykonywanie Umowy.
3. Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.
4. Administrator wykonuje obowiązek informacyjny w zakresie ochrony danych osobowych za pośrednictwem Serwisu. Dodatkowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych określa Polityka Prywatności oraz Polityka plików cookie.
5. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących ochrony danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, poprzez adres e-mail: IOD_VWL@vwfs.com lub pisemnie na adres siedziby administratora.

§22. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla oceny powstałych pomiędzy Firmą a Klientem stosunków prawnych jest prawo polskie.
2. Dane kontaktowe Firmy:
Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o.
Rondo ONZ 1 00-124 Warszawa
e-mail: pakietyonline@vwfs.com
tel.: +48 22 538 76 00
3. Wszelkie spory wynikające z Umowy lub z nią związane rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną zdania pierwszego nie stosuje się, jeżeli według przepisów sąd siedziby Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o. nie jest miejscowo właściwy; w takim przypadku spory rozstrzygane będą przez polski sąd powszechny, którego właściwość określa się według odpowiednich przepisów prawa polskiego.