

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

ustalony uchwałą nr UZ/62/2017 z dnia 20 lipca 2017 r. Zarządu PZU Pomoc Spółki Akcyjnej



POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

- Niniejszy Regulamin określa warunki zawierania i rozwiązywania Umów sprzedaży Części zamiennych, tryb postępowania reklamacyjnego oraz zasady i warunki techniczne świadczenia przez PZU Pomoc Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem adresu e-mail naprawy@pzu.pl.
 - W celu dokonania zakupu Części zamiennych, Klient zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem.
 - Złożenie przez Klienta Zamówienia jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu. Akceptacja stanowi oświadczenie woli i stwarza wzajemne zobowiązania pomiędzy Sprzedającym, a Klientem.
 - Regulamin udostępniony jest za pośrednictwem strony internetowej www.pzu.pl, w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego Klienta.
 - Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym, a także zawierających złośliwe oprogramowanie stanowiące zagrożenie dla funkcjonowania systemów komputerowych Sprzedającego. Klient ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec PZU Pomoc Spółka Akcyjna za szkodę powstałą w wyniku wysłania treści, o której mowa w zdaniu pierwszym.
 - W celu korzystania z usług Sprzedającego wymagane są: dostęp do Internetu oraz przeglądarka internetowa.
 - PZU Pomoc SA stosownie do art. 6 pkt 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną. Informacja dotyczy potencjalnych zagrożeń, które powinny być brane pod uwagę pomimo stosowania przez PZU Pomoc SA systemów zabezpieczających infrastrukturę techniczną PZU Pomoc SA przed nieuprawnionym oddziaływaniem osób trzecich. Do zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należy zaliczyć:
 - spam - niezamówiona informacja reklamowa (handlowa) przekazywana drogą elektroniczną szerokiej grupie odbiorców,
 - szkodliwe oprogramowanie (oprogramowanie malware) - aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany,
 - łowienia haseł i innych poufnych informacji osobistych (phishing) poprzez np. wysyłanie fałszywych wiadomości,
 - programy stwarzające możliwość śledzenia działań użytkownika w sieci, gromadzące informacje o użytkowniku i eksportujące te informacje autorowi programu (spyware),
 - naruszanie autorskich praw majątkowych poprzez ich nieuprawnione kopiowanie i wykorzystanie bez zgody i wiedzy podmiotu uprawnionego.
- Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
 - Klient, Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca Zamówienie na towary Sprzedającego;
 - Kosztorys** – oznaczony indywidualnym numerem szkody PL..... dokument, wystawiony przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną w trakcie procesu likwidacji szkody komunikacyjnej, zawierający przewidywane koszty naprawy uszkodzonego pojazdu, w szczególności informacje o zakresie i sposobie naprawy, rodzaju części użytych do naprawy i ich cenę, wysokości stawek za roboczogodzinę oraz długości prac naprawczych;
 - Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U.1964.16.93 ze zm.);
 - Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - Potwierdzenie przyjęcia zamówienia** – przesłane pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną Kupującemu oświadczenie Sprzedającego o potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia do realizacji, wskazujące numer rachunku bankowego Sprzedającego;
 - Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną”;
 - Sprzedający, PZU Pomoc** – PZU Pomoc Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, kod pocztowy 00-133, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000326045, NIP 525-244-97-71, REGON 141749332, o kapitale zakładowym w wysokości 4 885 800 zł, wpłaconym w całości;
 - Umowa** – umowa sprzedaży Części zamiennych zawarta w sposób przewidziany w Regulaminie;
 - Ustawa o ochronie danych osobowych** - ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 883 ze zm.);
 - Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.);
 - Zamówienie** – oferta Kupującego skierowana do Sprzedającego wyrażającą wolę zawarcia Umowy na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 3

- Składając zamówienie w PZU Pomoc SA Klient będący osobą fizyczną wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, uzyskanych w drodze dokonanej przez niego rejestracji, dla celów realizacji umów. Szczegółowy zakres danych, do podania których Klient jest zobowiązany przy składaniu zamówienia określa niniejszy Regulamin. Podanie przez Klienta danych osobowych, w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy i właściwego jej udokumentowania jest obowiązkowe, w pozostałym zakresie uzależnione jest od zgody Klienta na ich podanie.
- Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom trzecim.
- Administratorem danych osobowych Klientów jest Sprzedający. W każdym momencie Klientowi przysługuje prawo do kontroli przetwarzania jego danych osobowych, w szczególności prawo do dostępu oraz poprawiania swoich danych osobowych, jak również inne uprawnienia, o których mowa w ustawie o ochronie

DEFINICJE

§ 2

Użyte w Regulaminie definicje oznaczają:

- Adres e-mail PZU Pomoc** – adres naprawy@pzu.pl dedykowany do składania Zamówień przez Klienta;
- Części zamienne** – wyszczególnione w Kosztorysie materiały lakiernicze lub elementy budowy pojazdu mechanicznego potrzebne do jego naprawy, do nabycia których uprawniony jest Klient po cenach wyszczególnionych w Kosztorysie;

danych osobowych, oraz innych powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

§ 4

1. Klient zainteresowany zakupem Części zamiennych przesyła Zamówienie wraz z Kosztorysem na Adres e-mail PZU Pomoc, bądź pisemnie, listem poleconym na adres siedziby Sprzedającego.
2. Sprzedający zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów przekazanych przez Klienta.
3. Złożenie Zamówienia przez Klienta jest równoznaczne ze zgodą na przetwarzanie przez Sprzedającego danych osobowych zawartych w Zamówieniu, zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych w sposób określony w Regulaminie w celu realizacji zawartej Umowy.
4. Obowiązujące ceny za Części zamienne Sprzedającego określone zostały w Kosztorysie. Podane w Kosztorysie ceny są cenami netto za jedną sztukę.
5. Zamówienia nie spełniające warunków określonych w Regulaminie nie będą realizowane przez Sprzedającego.
6. Wszelkie zmiany dotyczące realizacji transakcji wymagają dokonania odrębnych uzgodnień przez Sprzedającego i Kupującego w formie pisemnej, pod rygorem bezskuteczności.
7. Złożenie przez Kupującego Zamówienia zakupu Części zamiennych jest równoznaczne ze złożeniem przez Sprzedającego oferty zawarcia Umowy.
8. Kupujący składa Zamówienie poprzez wysłanie formularza zamówienia, stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu:
 - a) pisemnie, listem poleconym na adres siedziby Sprzedającego,
 - b) za pomocą poczty elektronicznej.
9. W zamówieniu Kupujący powinien wskazać:
 - a) dokładne dane personalne, a w przypadku przedsiębiorcy oznaczenie firmy,
 - b) dane do kontaktu telefonicznego i/lub e-mailowego oraz wskazanie imienia i nazwiska osoby uprawnionej do kontaktu ze Sprzedającym,
 - c) adres dostawy,
 - d) dokładną nazwę i nr/kod zamawianych Części zamiennych,
 - e) ilość poszczególnych Części zamiennych,
 - f) sposób dostawy zamówionych Części zamiennych,
 - g) wnioskowany przez Kupującego termin dostawy Części zamiennych,
 - h) adres poczty elektronicznej (e-mail), na który powinna zostać przesłana faktura VAT w formie elektronicznej, jeżeli Kupujący nie podał go wcześniej,
 - i) oświadczenie, iż osoba składająca zamówienie jest uprawniona dokonywania czynności prawnych w imieniu Kupującego, a w przypadku zamówień składanych w formie pisemnej podpis osoby uprawnionej do dokonywania czynności prawnych w imieniu reprezentowanego podmiotu.
10. Zamówienia nie spełniające warunków określonych w Regulaminie nie będą realizowane przez Sprzedającego.
11. Zawarcie Umowy następuje poprzez przesłanie przez Sprzedającego Kupującemu Potwierdzenia przyjęcia za-mówienia.

WARUNKI DOSTAWY I PŁATNOŚCI

§ 5

1. Sprzedający przystępuje do wykonania Umowy po dokonaniu wpłaty całej kwoty należności za Części zamienne przez Kupującego, na rachunek bankowy Sprzedającego wskazany w Potwierdzeniu przyjęcia zamówienia i przesłanie jej potwierdzenia na Adres e-mail PZU Pomoc.
2. Po otrzymaniu potwierdzenia wpłaty, o którym mowa w pkt 1, Sprzedający wysyła zamówione Części zamienne w miejsce wskazane przez Kupującego oraz przesyła do Kupującego fakturę VAT w formie elektronicznej, na co Kupujący składając Zamówienie wyraża zgodę.
3. Kupujący jest zobowiązany do odebrania zamówionych Części zamiennych w uzgodnionym terminie, a zmiana terminu odbioru Części zamiennych nastąpić może jedynie na podstawie pisemnej zgody Sprzedającego.

4. Sprzedający jest uprawniony do obciążenia Kupującego wszelkimi kosztami powstałymi wskutek nieodebrania przez Kupującego Części zamiennych w uzgodnionym terminie, w tym utratą korzyści.
5. Ryzyko przypadkowej utraty, uszkodzenia, zniszczenia lub pogorszenia jakości zamówionych Części zamiennych przechodzi na Kupującego z chwilą ich odebrania przez Kupującego lub osobę przez niego upoważnioną.
6. W przypadku opóźnienia lub zwłoki Kupującego z odebraniem zamówionych Części zamiennych, Sprzedający wyznaczy Kupującemu termin do ich odebrania, nie krótszy jednak niż 5 dni, po upływie którego Sprzedającemu będzie przysługiwać prawo do odstąpienia od Umowy. Powstałe na skutek zwłoki lub opóźnienia Kupującego koszty przechowania Części zamiennych przez Sprzedającego lub podmiot trzeci, któremu Sprzedający zlecił przechowywanie Części zamiennych ponosi Kupujący. Sprzedający uprawniony jest do dochodzenia od Kupującego odszkodowania na zasadach ogólnych.

UPRAWNIENIA Z TYTUŁU GWARANCJI I RĘKOJMI ZA WADY

§ 6

1. Kupującemu niebędącemu Konsumentem nie przysługują roszczenia z tytułu rękojmi za wady.
2. Kupujący będący Konsumentem jest uprawniony do realizacji roszczeń z tytułu rękojmi za wady rzeczy na zasadach przewidzianych w Kodeksie cywilnym i postanowieniach Regulaminu.
3. PZU Pomoc udziela Klientowi gwarancji na zakupione Części zamienne na okres 24 miesiące od dnia doręczenia towaru.
4. Gwarancja nie obejmuje wad Części zamiennych powstałych z przyczyn innych niż wady towaru tkwiące w nim w chwili nabycia towaru przez Kupującego, w tym w szczególności powstałych po jego nabyciu przez Kupującego z powodu uszkodzeń mechanicznych towaru, a także z przyczyn nieprawidłowego użytkowania, niezgodnego z instrukcją obsługi. Gwarancja nie obejmuje również towarów, w których po ich nabyciu dokonano jakichkolwiek zmian lub modyfikacji.
5. Kupujący jest zobowiązany do sprawdzenia, przy zachowaniu należytej staranności dostarczonych mu lub odebranych przez niego Części zamiennych, oraz do niezwłocznego poinformowania Sprzedającego o wszelkich wadach ilościowych, jakościowych.
6. Zgłoszenie reklamacji powinno zostać sporządzone na piśmie oraz złożone w siedzibie Sprzedającego lub wysłane listem poleconym; w każdym przypadku zgłoszenie powinno zawierać:
 - a) dane Kupującego,
 - b) rodzaj i ilość Części zamiennych, których reklamacja dotyczy,
 - c) szczegółowy opis wad ze wskazaniem na czym dana wada polega lub w jaki sposób się ona ujawnia,
 - d) dokumentację fotograficzną wady/wad,
 - e) numer faktury VAT wystawionej przez Sprzedającego,
 - f) w przypadku Klienta będącego Konsumentem, informację czy zgłasza roszczenia z tytułu gwarancji, czy też rękojmi za wady rzeczy,
 - g) wskazanie miejsca, w którym znajdują się Części zamienne w momencie złożenia reklamacji,
 - h) podpis osoby upoważnionej do reprezentacji Kupującego.
7. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę jej wpływu do siedziby Sprzedającego.
8. Reklamacje nieczytelne, zawierające sprzeczności lub niejasności, lub nie zawierające wszystkich danych, o których mowa w pkt 7 (powyżej) nie są uznawane za skutecznie złożoną reklamację i nie będą rozpoznawane przez Sprzedającego.
9. W przypadku złożenia skutecznej reklamacji Kupujący jest zobowiązany do odpowiedniego zabezpieczenia Części zamiennych.
10. Kupujący jest zobowiązany do odpowiedniego opakowania oraz dostarczenia towaru do siedziby Sprzedającego.
11. Sprzedający zobowiązuje się do rozpatrzenia prawidłowo złożonej reklamacji oraz poinformowania o jej wynikach Kupującego.
12. Wszelkie opinie odnoszące się do jakości Części zamiennych, wobec których została zgłoszona reklamacja sporządzone przez Kupującego lub osoby trzecie nie są wiążące dla Sprzedającego oraz nie stanowią podstawy do uznania reklamacji.
13. W przypadku uznania przez Sprzedającego reklamacji za zasadną, Sprzedający jest zobowiązany do:

- a) naprawy wadliwych Części zamiennych, wymiany na towar tego samego rodzaju wolny od wad lub obniżenia ceny sprzedaży albo zwrotu kwoty sprzedaży,
 - b) przekazania pisemnej decyzji Sprzedającego Kupującemu listem poleconym, pocztą elektroniczną lub faksem.
- Uwzględnienie reklamacji w powyższy sposób kończy procedurę reklamacyjną oraz wyłącza dalsze roszczenia Kupującego wobec Sprzedającego.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

§ 7

1. Klient będący Konsumentem może w terminie 14 dni odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
2. Formularz odstąpienia od Umowy, stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
3. Klient przesyła formularz, o którym mowa w pkt. 2 na Adres e-mail PZU POMOC oraz listem poleconym na adres siedziby PZU Pomoc.
4. PZU Pomoc potwierdza Klientowi otrzymanie formularza, o którym mowa w pkt 2, w ciągu 24 godzin, w odpowiedzi na wiadomość Klienta oraz za pośrednictwem listu poleconego.
5. W przypadku realizacji uprawnienia do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w pkt 1, Umowę uznaje się za niezawartą.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy, Klient zwraca na swój koszt do Sprzedającego, Części zamienne wraz ze wszystkimi akcesoriami oraz dokumentacją, najpóźniej 14 dnia od dnia złożenia Sprzedającemu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
7. Po otrzymaniu od Klienta przez PZU Pomoc formularza odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 2 wraz z Częściami zamiennymi, PZU Pomoc zwraca Klientowi, w ciągu 14 dni, opłatę za Części zamienne w tym koszty dostarczenia rzeczy, w ten sam sposób który został określony w formularzu, o którym mowa w pkt 2. Koszty przesyłki oraz ryzyko związane z odesłaniem Części zamiennych ponosi Klient.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy, przyjęcie zwracanych Części zamiennych będzie potwierdzane przez Sprzedającego pisemnym protokołem zwrotu, podpisanym przez upoważnionych pracowników Sprzedającego i Kupującego. Przed odbiorem zwracanych Części zamiennych Sprzedający uprawniony będzie do sprawdzenia ich stanu technicznego, w tym stanu opakowania towarów. Każdy zwrot do siedziby Sprzedającego musi być opisany numerem zamówienia lub innym numerem nadanym przez Sprzedającego.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 8

1. Wszelkie odstępstwa od niniejszego Regulaminu wymagają pisemnego porozumienia stron lub pisemnej zgody Sprzedającego wyrażonej przez osobę upoważnioną do reprezentacji Sprzedającego.
2. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedającym a Klientem, zostanie poddane sądowi właściwemu według siedziby Sprzedającego, z zastrzeżeniem, że w odniesieniu do Konsumentów spory te będą rozpoznawane przed sądem właściwym według przepisów postępowania cywilnego.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
4. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Wszelkie zmiany będą zamieszczane na stronie www.pzu.pl i będą wchodzić w życie z dniem ich publikacji.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 20-07-2017 roku.
6. Regulamin wydano na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Załączniki:

- 1) Załącznik nr 1 – Formularz zamówienia
- 2) Załącznik nr 2 – Formularz odstąpienia od Umowy

FORMULARZ ZAMÓWIENIA
(ZAŁĄCZNIK NR 1 REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ
ELEKTRONICZNĄ)



Numer szkody | _____

Imię i Nazwisko / nazwa firmy

Nr kontaktowy / adres e-mail

Sposób dostawy

Wnioskowany termin dostawy części zamiennych

Adres dostawy

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

Oświadczam, iż jestem uprawniony/a do dokonywania czynności prawnych w imieniu Zamawiającego.

Jednocześnie wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb realizacji zamówienia zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U.02.101.926 tekst jednolity z późniejszymi zmianami).

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

Oświadczam, iż zapoznałem/am się z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną zamieszczonym na stronie internetowej i akceptuję w całości jego postanowienia. Mam świadomość, iż regulamin stanowi integralną część zawieranej z PZU Pomoc S.A. umowy.

Podpis osoby uprawnionej / pieczęć Zamawiającego

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY
(ZAŁĄCZNIK NR 2 REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ
ELEKTRONICZNĄ)



Dane Klienta - imię i nazwisko / nazwa firmy

Nr kontaktowy / adres e-mail

Do:

PZU Pomoc SA
Al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa

Ja, niżej podpisana/y oświadczam, że odstępuję od Umowy sprzedaży części zamiennych z dnia, w trybie art. 27 Ustawy o prawach konsumenta.

W związku z odstąpieniem od umowy wnoszę o zwrot ceny, zapłaconej przeze mnie, w wysokości zł.

Ponadto oświadczam, że przedmiot sprzedaży wraz z wyposażeniem, składającym się z

..... zostanie zwrócony Państwu na mój koszt, w ciągu dni.

Podpis osoby uprawnionej