

REGULAMIN

Pakietu serwisowego – „W drodze z Energą II – Bezpieczniej”

(zwany dalej: „Regulaminem”)

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki skorzystania oferty: „W drodze z Energą II - Bezpieczniej” (zwaną dalej: „Ofertą”) dla klientów ENERGA - OBRÓT S.A. z siedzibą w Gdańsku (80-309) przy Al. Grunwaldzkiej 472, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000280916, NIP: 957-096-83-70, REGON 220418835, kapitał zakładowy wpłacony w całości 371 352 000 zł (zwaną dalej: „ENERGA”).

§ 1

Definicje:

1. **Dzień Roboczy** - dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 - 17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
2. **Infolinia** - infolinia służąca do kontaktu z Usługodawcą umożliwiającą zamawianie Usług w ramach Ofert udostępnianych przez Usługodawcę lub uzyskanie informacji o tych Ofertach. Infolinia dostępna jest w dni robocze pod numerem +48 22 133 98 98 również dla telefonów komórkowych (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora komórkowego);
3. **Klient** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną i która zawarła z ENERGA Umowę Kompleksową wraz z Pakietem Serwisowym – „W drodze z Energą II – Bezpieczniej” uprawniającym do skorzystania z Usług. W przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, czynności określone w Regulaminie wykonuje organ tej osoby lub jej przedstawiciel (pełnomocnik) umocowany do dokonywania wszelkich czynności w jej imieniu;
4. **Konsultant** - osoba przyjmująca Zlecenia w Infolinii;
5. **Konsument** - osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22§1 k.c., która dokonuje Zlecenia niezwiązanego bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą;
6. **Kwota Transakcji** - oznacza kwotę za wykonanie Usługi Naprawy, którą Klient obowiązany jest uregulować Usługodawcy przed dokonaniem Naprawy;
7. **Naprawa** - usługa umożliwiająca przywrócenie właściwości użytkowych uszkodzonym elementom samochodu w wyniku regeneracji lub wymiany zużytych części;
8. **Pakiet Serwisowy** - „W drodze z Energą II – Bezpieczniej” - Oferta której sprzedawcą jest ENERGA, w ramach której Usługodawca zapewnia Klientowi możliwość korzystania z usług Warsztatu, na warunkach i w sposób opisany w niniejszym Regulaminie;
9. **Partner** - podmiot będący podwykonawcą Usługodawcy z którym Usługodawca zawarł umowę zobowiązującą ten podmiot do świadczenia Usług Klientom w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie. W związku z realizacją Oferty, Partner nie jest upoważniony do składania w imieniu ENERGA, Usługodawcy ani Klienta jakichkolwiek zapewnień, oświadczeń lub podejmowania zobowiązań udzielania zniżek i rabatów na Naprawy;
10. **Serwis Usługodawcy** - serwis internetowy udostępniony przez Usługodawcę pod adresem www.hpc24.pl;
11. **Usługi** - usługi naprawcze, serwisowe i inne związane z realizacją Zleceń w ramach posiadanego Pakietu Serwisowego – „W drodze z Energą II – Bezpieczniej”.

12. **Usługodawca** - Horizon Personal Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa pod numerem KRS 0000689094, NIP 5272816178, REGON 367976372, kapitał zakładowy w wysokości: 10,000 złotych. Usługodawca odpowiedzialny jest za zapewnienie Klientowi możliwość korzystania z Usług Warsztatu;
13. **Warsztat** - warsztat samochodowy należący do sieci Partnera z którym Usługodawca zawarł stosowną umowę o wykonanie przeglądu serwisowego i Naprawy znajdujący na terenie Polski;
14. **Zlecenie** - polecenie wykonania przeglądu serwisowego lub dokonania Naprawy zawarte przy pomocy środków porozumiewania się na odległość (np.telefon) lub za pomocą Serwisu Usługodawcy.

§ 2

OGÓLNE WARUNKI PAKIETU SERWISOWEGO

1. Z Pakietu Serwisowego – „W drodze z Energą II – Bezpieczniej” mogą skorzystać wszyscy Klienci będący posiadaczami samochodów osobowych o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony i dostępnych w sprzedaży na terenie Unii Europejskiej od roku 1995, którzy przystąpili do Oferty, a następnie zapoznali się i zaakceptowali niniejszy Regulamin, a w przypadku Klientów, którzy korzystać będą z Serwisu Usługodawcy także zapoznali się i zaakceptowali regulamin Serwisu Usługodawcy, który dostępny jest pod adresem www.hpc24.pl.
2. Pakiet Serwisowy – „W drodze z Energą II – Bezpieczniej” nie może być wykorzystany na Naprawę lub przegląd serwisowy motocykli, motorowerów lub innych dwu- lub trójkołowych pojazdów.
3. Każdy Klient, który spełnił wymagania określone w punkcie 1 uprawniony jest przez okres 12 miesięcy do:
 - a. opieki serwisowej w zakresie umówienia naprawy samochodu w dedykowanej sieci Warsztatów wg standardów ASO;
 - b. otrzymania 12 miesięcznej gwarancji na Naprawy; czynności serwisowe oraz podzespoły;
 - c. otrzymywania informacji SMS bądź e-mail, przypominającej o kończących się terminach obowiązywania polisy lub zbliżających się terminach przeglądów okresowych;
 - d. dodania więcej niż jednego pojazdu jako kolejne pakiety i samochody do konta (np. samochody w ramach gospodarstwa domowego) na zasadach i warunkach określonych w umowie z Energą.
 - e. Dokonania, 1 raz w okresie 12 miesięcy, bezpłatnego przeglądu sezonowego (np. przed zimą lub wakacjami). Jako przegląd sezonowy rozumie się poprzez sprawdzenie następujących elementów samochodów:
 - Opony wraz z kołem zapasowym: kontrola ciśnienia powietrza, kontrola zużycia i głębokości bieżnika;
 - Hamulce: kontrola wzrokowa stanu klocków i tarcz hamulcowych, kontrola poziomu i jakości płynu hamulcowego, sprawdzenie przewodów hamulcowych pod kątem mocowania i wycieków;
 - Zawieszenie: kontrola wzrokowa stanu zawieszenia;
 - Światła: sprawdzenie działania oraz regulacja reflektorów;
 - Akumulator: kontrola stanu akumulatora za pomocą testera;
 - Olej silnikowy: sprawdzenie poziomu;
 - Płyn chłodzący: sprawdzenie układu chłodzenia pod kątem wycieków, kontrola poziomu i jakości płynu chłodzącego;

- Wycieraczki i spryskiwaczy szyb;
 - Układu wydechowego;
 - Szczelności silnika i skrzyni biegów;
4. Warunki skorzystania z bezpłatnych przeglądów:
 - a. Przegląd sezonowy o którym mowa w punkcie 3 e) musi być zrealizowany w ciągu 12 miesięcy licząc od momentu aktywowania Pakietu „W drodze z Energą II – Bezpieczniej”.
 5. Maksymalna wartość świadczeń wynikających z oferty nie przekracza kwoty 2000 złotych (progu określonego w art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych) Udzielony Klientowi kupon rabatowy, będącego osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej, do limitu wskazanego w zdaniu poprzedzającym nie stanowi przychodu podlegającego opodatkowaniu w rozumieniu ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych.

§ 3

PRZYJMOWANIE ZLECEŃ NA NAPRAWY PRZEGLĄDU SERWISOWEGO

1. Na potrzeby realizacji Zleceń Usługodawca udostępni Klientom specjalnie dedykowany Serwis Usługodawcy oraz infolinię telefoniczną w ramach których Klient będzie mógł składać Zlecenia.
2. W przypadku złożenia przez Klienta Zlecenia, po dokonaniu przez Konsultanta identyfikacji dzwoniącego, Konsultant ustali z Klientem szczegóły Zlecenia t.j.: adres warsztatu, terminu wizyty, pojazd, którego dotyczy Zlecenie.
3. Po ustaleniu szczegółów o których mowa w ust. 2 powyżej i potwierdzeniu przez Klienta złożenia Zlecenia, co powoduje związanie Klienta tym Zleceniem, Konsultant przyjmuje Zlecenie do realizacji.
4. W przypadku złożenia Zlecenia za pośrednictwem Serwisu Usługodawcy Klient zaloguje się na swoje konto hpc24.pl i wypełni formularz Zlecenia w zakładce: „zlecenia”, wskazując w szczególności termin, miejsce i pojazd którego Zlecenie dotyczy.
5. W terminie 2 dni roboczych od przyjęcia Zlecenia Klient otrzyma SMS z numerem Zlecenia, w którym podana też będzie: data, godzina i adres warsztatu lub Konsultant skontaktuje się z Klientem (telefonicznie lub za pośrednictwem Serwisu Usługodawcy) i przekaże informacje dotyczące numeru Zlecenia, daty godziny i adresu warsztatu.
6. Po przyjęciu Zlecenia Klient otrzyma kosztorys Naprawy, który zostanie:
 - 6.1 wysłany drogą elektroniczną na potwierdzony w trakcie składania Zlecenia adres poczty elektronicznej Klienta lub
 - 6.2 udostępniony w Serwisie Usługodawcy.
7. Kosztorys Naprawy będzie zawierał:
 - 7.1 koszty części;
 - 7.2 koszty roboczogodzin;
 - 7.3 inne koszty (np. koszty płynów eksploatacyjnych, olejów itp.).
8. Akceptacja przez Klienta kosztorysu Naprawy i dokonanie płatności oznacza przystąpienie przez warsztat do Naprawy.

9. Jeżeli Klient nie potwierdzi Zlecenia bądź nie dokona płatności w terminie 3 godzin od chwili przesłania do Klienta kosztorysu Naprawy, usługa nie zostanie wykonana.
10. Klient ma prawo odwołać wizytę najpóźniej na 3 godziny robocze przed planowanym terminem wizyty. W przypadku nieodwołania wizyty z zachowaniem powyższego terminu Klient zostanie obciążony opłatą za 1 godzinę roboczą pracy Warsztatu tj. kwotą 150 złotych brutto.
11. Po wykonaniu Naprawy, Klient zobowiązany będzie do złożenia na formularzu: „Zlecenie serwisowe” czytelnego podpisu (imię i nazwisko), potwierdzającego odbiór pojazdu z warsztatu.
12. Po wykorzystaniu limitów rocznych Klient ma możliwość wykonania dodatkowego przeglądu serwisowego, przy czym każdy kolejny przegląd serwisowy będzie płatny według cennika.

§ 4

PŁATNOŚCI

Zasady dotyczące płatności opisane są szczegółowo w regulaminie Serwisu Usługodawcy dostępnym na stronie Serwisu Usługodawcy pod adresem: www.hpc24.pl.

§ 5

DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych jest ENERGGA - OBRÓT S.A., z siedzibą w Gdańsku (80-309) przy Al. Grunwaldzkiej 472, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000280916, NIP: 957-096-83-70, REGON 220418835.
2. ENERGGA zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących Klienta właściwym organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, w oparciu o odpowiednią podstawę prawną oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Poza przypadkami wskazanymi w zdaniu poprzednim informacje dotyczące Klienta nie zostaną ujawnione żadnej osobie trzeciej, bez zgody Klienta.
3. Podanie przez Klienta danych osobowych przy składaniu Zlecenia jest dobrowolne. Niepodanie danych osobowych wymaganych w formularzu Zlecenia Serwisowego uniemożliwia złożenie Zlecenia w tym wykonanie płatności.
4. Klientowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo ich poprawiania, uzupełniania oraz prawo żądania zaprzestania przetwarzania danych i ich usunięcia, zwracając się w tym celu do ENERGGA. W przypadku usunięcia danych warunkujących korzystanie z Pakietu Serwisowego, Klient traci możliwość korzystania z tego pakietu.
5. Dane osobowe Klientów, będących osobami fizycznymi, przetwarzane są przez ENERGGA w celu wykonania obowiązków opisanych w Regulaminie W celu umożliwienia realizacji Zlecenia, ENERGGA może przekazywać dane osobowe Klienta w zakresie imienia i nazwiska, adresu, adresu poczty e-mail oraz numeru telefonu do Usługodawcy to jest Horizon Personal Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa pod numerem KRS 0000689094, NIP 5272816178, REGON 367976372

6. W celu umożliwienia realizacji płatności on – line za Zlecenie, Usługodawca może przekazywać dane osobowe Klienta w zakresie imienia i nazwiska, adresu, adresu poczty e-mail oraz numeru telefonu do:
 - a. PSP Polska sp. z o.o., z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań;
 - b. Elavon Financial Services Designated Activity Company (Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością o Wyznaczonym Przedmiocie Działalności) Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa,
 - c. PayPro S.A z siedzibą w Poznaniu, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań

§ 6

REKLAMACJA

1. Usługodawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi jego samochód bez wad.
2. Klient otrzymuje 12 miesięczną gwarancję na wykonane prace naprawcze i wymienione części.
3. Przedmiotem reklamacji może być wykonanie Naprawy niezgodnie z warunkami lub zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
4. Reklamacje Klient może składać telefonicznie lub korespondencyjnie na adres: Horizon Personal Care sp. z o.o.(00-837) Warszawa, ul. Pańska 96 lokal 83.
5. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 21 dni od daty ich otrzymania przez Usługodawcę. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe we wskazanym terminie, Usługodawca rozpatrzy ją najpóźniej w terminie 7 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności rozpatrzenie jej było możliwe.
6. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Usługodawca niezwłocznie powiadamia Klienta w formie pisemnej lub w innej uzgodnionej formie, w szczególności przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
7. W razie uznania reklamacji za zasadną, Usługodawca podejmie niezwłocznie odpowiednie działania.

§ 7

POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KLIENTÓW BIZNESOWYCH

1. Niniejszy paragraf Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów nie będących Konsumentami.
2. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi za Naprawę wobec Klienta nie będącego Konsumentem zostaje wyłączona.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy w stosunku do Klienta nie będącego Konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia, w sumie do wysokości zapłaconej ceny nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta nie będącego Konsumentem tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Klienta nie będącego Konsumentem.
4. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Klientem niebędącym Konsumentem zostają poddane sądowi powszechnemu właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

§ 8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Nie stanowią zmiany warunków Regulaminu i nie wymagają doręczenia Klientowi zmiany Regulaminu związane z:
 - a. rozszerzeniem funkcjonalności kanałów dostępu,
 - b. wprowadzeniem nowych kanałów sprzedaży.
2. ENERGA zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie bez podawania przyczyny. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Serwisu Internetowego ENERGA lub Serwisu Usługodawcy.
3. Prawem właściwym usług świadczonych drogą elektroniczną jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawa o prawach konsumenta.
4. Wszelkie spory powstałe pomiędzy ENERGA lub Usługodawcą, a Konsumentem zostają poddane sądowi powszechnemu właściwemu ze względu na miejsce zamieszkania Konsumenta.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 05.11.2018.