

Regulamin usług eRzecznawcy

Niniejszy dokument określa zasady składania i wykonywania zamówień, ich rozliczania oraz reklamacji.

§ 1 Pojęcia podstawowe

1. Definicje. Ilekroć w tym dokumencie będą użyte pojęcia z zachowaniem pisowni dużą literą nadaje się im następujące brzmienie:
 - 1.1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin wraz z załącznikami.
 - 1.2. **eRzecznawcy** - eRzecznawcy Królewicz i Wspólnicy sp.j. z siedzibą w Warszawie przy ul. L. Berensona 159P, 03-287 Warszawa, spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000550658, NIP: 5242778154.
 - 1.3. **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy przyznają zdolność prawną, która Złoży Zlecenie na wykonanie Usługi.
 - 1.4. **Zlecenie** – przesłane e-mailem, portalem Autonet, formularzem zamówienie na jedną z Usług.
 - 1.5. **Usługa** – jeden z następujących rodzajów usług eRzecznawcy takich jak:
 - 1.5.1. **Wartość Rynkowa** ;
 - 1.5.2. **Koszt Naprawy**Zakres poszczególnych Usług został pisany szczegółowo w Regulaminie.
 - 1.6. **Konsument** – osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

§ 2 Rodzaje Usług

- 2.1. **Wartość Rynkowa.** Usługa świadczona przez eRzecznawcy. Obejmuje ona:
 - 2.1.1. Ustalenie wartości rynkowej pojazdu, maszyny lub urządzeń
 - 2.1.2. Usługa wymaga wymaga udostępnienia pojazdu, maszyny lub urządzenia;
- 2.2. **Koszt Naprawy.** Usługa świadczona przez eRzecznawcy. Obejmuje ona:
 - 2.2.1. Ustalenie kosztów naprawy pojazdu, maszyny lub urządzenia;
 - 2.2.2. Usługa wymaga udostępnienia pojazdu, maszyny lub urządzenia;
- 2.3. **Pomoc w Szkodzie Komunikacyjnej.** Usługa świadczona przez eRzecznawcy. Obejmuje ona:
 - 2.3.1. Czynności pomocnicze w realizacji szkody komunikacyjnej;
 - 2.3.2. Usługa nie wymaga udostępnienia pojazdu, maszyny lub urządzenia;

§ 3 Warunki świadczenia Usług

3.1. Wykonanie przez eRzeczoznawcy jednej z Usług wymaga przesłania Zlecenia przez Klienta. Dopuszczalne są następujące sposoby złożenia Zlecenia:

- 3.1.1. E-mail logistyka@erzeczoznawcy.eu
- 3.1.2. Portal Autonet;
- 3.1.3. Formularz kontaktowy na stronie www.erzeczoznawcy.pl.

3.2. Zlecenie Usługi musi zawierać następujące dane Klienta:

- 3.2.1. Imię i nazwisko oraz nazwa firmy Klienta jeśli Zlecenie składa firma;
- 3.2.2. Telefon i e-mail kontaktowy;
- 3.2.3. Adres tradycyjny;
- 3.2.4. NIP – dotyczy firm i nr KRS – dotyczy firm wpisanych do KRS;
- 3.2.5. Informację czy Usługa jest zlecana przez firmę czy Konsumenta;
- 3.2.6. Dane pojazdu, maszyny lub urządzenia którego dotyczy Usługa. W szczególności takie jak:
 - 3.2.6.1. Nr rej/ewidencyjny lub vin/nr seryjny;
 - 3.2.6.2. Marka i model pojazdu lub rodzaj obiektu;
- 3.2.7. Wskazanie w jakiej formie Klient oczekuje dokumentu powstałego po wykonaniu Usługi. Do wyboru jest elektroniczna w formacie pdf albo papierowa.

3.3. Wszystkie dane i informacje wskazane w pkt 3.2. muszą być kompletne, prawidłowe, zgodne z rzeczywistością i bez błędów. Jest to warunek konieczny do realizacji Zlecenia. W przypadku danych niekompletnych lub zawierających błędy eRzeczoznawcy może odmówić realizacji zlecenia.

3.4. eRzeczoznawcy świadczy Usługi zgodnie z Regulaminem wyłącznie na terytorium Polski.

3.5. Zlecenie obejmuje jednorazową Usługę i wygasa po jego wykonaniu. Świadczenie kolejnej Usługi wymaga złożenia kolejnego Zlecenia przez Klienta.

3.6. eRzeczoznawcy świadczy Usługi przy dochowaniu należytej staranności, na podstawie przesłanych danych, dokumentów i informacji od Klienta oraz oględzin pojazdu/maszyny.

3.7. eRzeczoznawcy nie świadczy usług polegających na analizie i weryfikacji stanu prawnego pojazdu/maszyny.

3.8. Pod podanym przez Klienta przy składaniu Zlecenia adres e-mail eRzeczoznawcy przesyła:

3.8.1. Potwierdzenie zakresu Zlecenia ze specyfikacją

3.8.2. Regulamin;

3.8.3. Fakturę albo paragon, w zależności od wybranej opcji przy składaniu Zlecenia;

4.1. Płatności za Usługi jest przyjmowana:

4.1.1. Za pośrednictwem systemu Przelewy 24, zgodnie z regulaminem stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu, który stanowi jego integralną część;

4.1.2. Przelewem bankowym na dane i rachunek wskazane w wiadomości e-mail.

4.2. Płatności musi być dokonana przed wykonaniem Usługi.

§ 5 Czas realizacji Usługi

5.1. Wykonanie Usługi standardowo trwa do 5 dni roboczych od otrzymania płatności.

5.2. Jeśli złożone Zlecenie jest nietypowe przez co jego wykonanie wymaga więcej czasu, eRzecznawcy prześle do Klienta e-mailem informację o innym terminie realizacji takiej Usługi.

5.3. Jeśli zlecenie Usługi zostało złożone przez Klienta będącego Konsumentem, to eRzecznawcy przystąpi do wykonania usługi po 14 dniach od Zlecenia, chyba że Konsument wcześniej złoży oświadczenie wyrażające zgodę na przystąpienie do wykonania Usługi przed tym terminem.

§ 6 Wydanie wyników Usługi

6.1. Po wykonaniu Usługi Klient otrzymuje pod podany w Zleceniu adres e-mail plik elektroniczny pdf, zawierający opracowanie powstałe w wyniku wykonania Usługi.

6.2. Klient który chce otrzymać dokument w wersji papierowej, musi złożyć stosowne zastrzeżenie w Zleceniu.

§ 7 Dodatkowe prawa Konsumenta

7. Klienci będący Konsumentami mają następujące dodatkowe prawa:

7.1. Prawo do odstąpienia od umowy i Zlecenia w terminie 14 dni.

7.1.1. Bez obowiązku podania przyczyn. Konsument nie ponosi w związku z tym żadnych dodatkowych kosztów.

7.1.2. Konsument chcący skorzystać z prawa odstąpienia musi przesłać do eRzecznawcy w terminie 14 dni od złożenia Zlecenia oświadczenie o wykonaniu prawa odstąpienia.

7.1.3. W przypadku odstąpienia od Zlecenia przez Konsumenta eRzecznawcy zwraca niezwłocznie otrzymane płatności, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym eRzecznawcy zostali poinformowani o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Zlecenia. Zwrotu płatności nastąpi przy użyciu takich samych sposobów płatności, jak dokonana płatność,

chyba że Konsument wyraźnie wskazał inną formę zwrotu. Konsument nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem.

- 7.1.4. Konsument wykonujący odstąpienie może, ale nie musi użyć do odstąpienia formularza jak w załączniku nr 3 do Regulaminu.
- 7.1.5. Konsument który poinformuje eRzecznawcy, że wyraża zgodę na przystąpienie przez eRzecznawcy do wykonania Usługi przed terminem 14 dni od złożenia Zlecenia a Usługa zostanie wykonana - traci prawo do odstąpienia od Zlecenia. W razie odstąpienia przez Konsumenta po przystąpieniu do wykonania Usługi, Konsument nadal ma obowiązek zapłaty za wykonaną część Zlecenia. Dla rozliczenia zakresu wykonanego Zlecenia przyjmuje się:
 - 7.1.5.1. Wybór rzeczoznawcy oraz przekazanie Zlecenia do realizacji stanowi 5% wartości usługi;
 - 7.1.5.2. Jeżeli Usługa obejmuje oględziny pojazdu/maszyny, to stanowią one 60% wartości usługi
 - 7.1.5.3. Jeżeli Usługa obejmuje oględziny pojazdu/maszyny, to opracowanie ekspertyzy/raportu stanowi 35% wartości usługi
 - 7.1.5.4. Usługi, w których ekspertyza/raport wydawane są na podstawie akt sprawy, przyjmuje się, że zapoznanie z dokumentacją akt sprawy obejmuje 45% wartości usługi, a wydanie ekspertyzy 50% wartości usługi.
- 7.2. Klientów będących Konsumentami nie wiążą i nie dotyczą postanowienia Regulaminu, które są dla nich mniej korzystne niż przepisy o ochronie praw konsumentów, w szczególności przepisy ustawy o prawach konsumenta¹ oraz przepisy art. 385¹ i następnego kodeksu cywilnego.
- 7.3. eRzecznawcy ponosi odpowiedzialność wobec Klienta będącego Konsumentem za jakość Usług na zasadach przepisów o rękojmi.
- 7.4. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Informacje na ten temat znajdują się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów <http://www.uokik.gov.pl>. Konsument może się zwrócić o pomoc do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej lub powiatowego rzecznika praw konsumentów.
- 7.5. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów między Klientem Konsumentem a eRzecznawcy zostanie poddane właściwości sądu powszechnego, zgodnie z przepisami ogólnymi.

§ 8 Dane kontaktowe i procedura reklamacji

¹ Tekst jednolity z 28.01.2020 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 287)

8.1. Dane kontaktowe eRzecznawcy:

8.1.1. Telefon 668 214 414, 539 313 136;

8.1.2. Poczta elektroniczna: logistyka@erzecznawcy.eu;

8.2. Wszelkie reklamacje należy składać pod adres logistyka@erzecznawcy.eu.

8.3. Klient składający reklamacje powinien:

8.3.1. Opisać wadę lub usterkę Usługi;

8.3.2. Dołączyć do niej otrzymany od eRzecznawcy dokument, fakturę oraz wcześniejszą korespondencję;

8.3.3. Wskazać swoje oczekiwania związane z reklamacją.

8.4. eRzecznawcy rozpatruje reklamacje w terminie do 30 dni od ich otrzymania. O wyniku reklamacji Klient jest informowany w wiadomości e-mail.

§ 9 Ograniczenia odpowiedzialności eRzecznawcy

9.1. eRzecznawcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wywołane przez:

9.1.1. Błędne lub niepełne dane kontaktowe podane przez Klienta w Zleceniu;

9.1.2. Błędną lub niepełną informację podaną przez Klienta o przedmiocie Usługi;

9.1.3. Siłę wyższą;

9.1.4. Brak możliwości kontaktu lub dotarcia do przedmiotu Usługi lub Klienta;

9.2. eRzecznawcy nie ma możliwości weryfikacji podanych przez Klienta informacji w Zleceniu i nie ponosi odpowiedzialności za ich prawdziwość lub kompletność.

9.3. eRzecznawcy nie ponosi odpowiedzialności za cel i wykorzystanie przez Klienta otrzymanych w wyniku Usługi dokumentów.

9.4. eRzecznawcy wyłącza wobec Klientów którzy nie są konsumentami odpowiedzialność z tytułu rękojmi.

9.5. Odpowiedzialność eRzecznawcy za wykonanie Usługi dla Klienta niebędącego Konsumentem jest ograniczona do wysokości otrzymanego wynagrodzenia. Odpowiedzialność za inne szkody (w tym pośrednie, następcze etc.) zostaje w całości wyłączona.

9.6. eRzecznawcy ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających ze Zlecenia do pełnej wysokości, za szkody poniesione przez Klienta, jeżeli odpowiedzialność ta powstała wyłącznie z winy umyślnej eRzecznawcy.

9.7. eRzecznawcy nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Klienta lub osób trzecich.

10. Wymagania techniczne

10.1. Do odczytania otrzymanych od eRzecznawcy dokumentów elektronicznych Klient potrzebuje sprawnego komputera lub innego urządzenia z podłączeniem do internetu, konta pocztowego, programu do obsługi e-mail oraz programu odczytującego format plików pdf.

11. Informacja o danych osobowych:

Klient składający Zlecenie wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych. Jednocześnie eRzecznawcy informuje, że:

11.1. Administratorem danych osobowych Klienta jest eRzecznawcy Królewicz i Wspólnicy sp. j. z siedzibą w Warszawie przy ul. L. Berensona 159P, 03-287 Warszawa, spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000550658, NIP: 5242778154;

11.2. Administrator dokonuje następujących operacji na danych osobowych: utrwalanie, organizowanie, przechowywanie, udostępnianie, porządkowanie, dostęp, przesyłanie, usuwanie, wszystkie w celu realizacji Zlecenia i wykonania obowiązków związanych z wystawieniem i rozliczeniem faktury;

11.3. Dane będą udostępniane jedynie osobom upoważnionym odpowiadającym za obsługę i wykonanie Zlecenia oraz wystawienie faktury;

11.4. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres 6,5 roku od daty Zlecenia;

11.5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne i jest warunkiem koniecznym do przyjęcia i wykonania Zlecenia;

11.6. W każdej chwili Klient ma prawo do poprawienia danych, aktualizacji, wglądu, cofnięcia zgody na ich przetwarzanie oraz zażądania ich trwałego usunięcia. Cofnięcie zgody na przetwarzanie danych osobowych uniemożliwi jednak wykonanie Usługi lub rozpoznanie reklamacji;

11.7. Zebrane i przetwarzane dane nie będą służyły w celu podejmowania decyzji w sposób zautomatyzowany, w tym również nie będą podlegały profilowaniu;

11.8. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa nienależącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego (państwa trzeciego) lub organizacji międzynarodowej w rozumieniu RODO,

11.9. Kontakt do Administratora Ochrony Danych Osobowych/Inspektora Ochrony Danych: Mariusz Królewicz, mk@erzecznawcy.pl_;

11.10. Klient ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych;

§ 12 Postanowienia końcowe:

12.1. Spory z Klientami którzy nie są Konsumentami, będzie rozstrzygał właściwy sąd powszechny w Warszawie.

Załącznik nr 1 do Regulaminu usług eRzecznawcy – Cennik

Załącznik nr 3 do Regulaminu usług eRzecznawcy – formularz odstąpienia od umowy dla konsumenta

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Miejscowość i data _____

eRzecznawcy Królewicz i Wspólnicy sp.j.

ul. L. Berensona 159P

03-287 Warszawa

e-mail _____

Ja/My*) informuję/imformujemy*) o moim/naszym odstąpieniu od zlecenia usługi eRzecznawcy:

- Data złożenia zlecenia _____
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)* _____
- Adres konsumenta(-ów) _____

Podpis konsumenta(-ów')

tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

*Niepotrzebne skreślić.