

REGULAMIN OFERTY PAKIET KOMFORT(dalej: "Regulamin")

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z oferty „Pakiet Komfort” dla klientów Horizon Personal Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Pańska 96/83, 00-837 Warszawa pod numerem KRS 0000689094, NIP 5272816178, REGON 367976372, kapitał zakładowy w wysokości: 100,000 złotych (dalej HPC24) którzy w okresie trwania niniejszej oferty zawrą umowę z HPC24.

§ 1

Definicje:

- Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 - 17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- Infolinia** – infolinia służąca do kontaktu z HPC24, umożliwiająca zamawianie Usług w ramach oferty lub uzyskanie informacji o ofercie. 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);
- 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 HPC24 umowę zakupu Pakietu Serwisowego uprawniającego 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;
- Konsument** – osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22§1 k.c., która dokonuje Zlecenia niezwiązanego bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą;
- Konsultant** – osoba przyjmująca Zlecenia w Infolinii;
- Kwota Transakcji** – oznacza kwotę za wykonanie Usługi, którą Klient obowiązany jest uregulować przed dokonaniem tej Usługi;
- Naprawa** - usługa umożliwiająca przywrócenie właściwości użytkowych uszkodzonym elementom samochodu w wyniku regeneracji lub wymiany zużytych części;
- Pakiet Serwisowy** - oferta, w ramach której HPC24 zapewnia Klientowi możliwość korzystania z usług Warsztatu, na warunkach i w sposób opisany w niniejszym Regulaminie;
- Partner**- podmiot będący podwykonawcą HPC24 z którym HPC24 zawarła umowę zobowiązującą ten podmiot do oferowania Klientom Usług. W związku z realizacją oferty, Partner nie jest upoważniony do składania w imieniu HPC24 ani Klienta jakichkolwiek zapewnień, oświadczeń lub podejmowania zobowiązań udzielania zniżek i rabatów na Naprawy;
- Serwis HPC24** - serwis internetowy udostępniony przez HPC24 pod adresem www.hpc24.pl;
- Usługi** – usługi naprawcze, serwisowe i inne, związane z realizacją Zleceń w ramach posiadanego Pakietu Serwisowego;
- Warsztat** – warsztat samochodowy na terenie Polski, należący do sieci Partnera, z którym HPC24 zawarła stosowną umowę o wykonanie Usługi;
- Zlecenie** - zawarte przy pomocy środków porozumiewania się na odległość (telefon) w drodze przyjęcia przez Konsultanta od Klienta lub poprzez Serwis HPC24 polecenie wykonania przeglądu serwisowego lub dokonania Naprawy.

§ 2

OGÓLNE WARUNKI PAKIETU SERWISOWEGO

- Z oferty Pakietu Serwisowego 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 w okresie obowiązywania tej oferty zapoznali się i zaakceptowali niniejszy Regulamin. Pakiet Serwisowy. oraz spełnili co najmniej jeden z poniższych warunków:
 - zapoznali się i zaakceptowali niniejszy Regulamin, regulamin Serwisu HPC24 a następnie wypełnili i przesyłali do HPC24 formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej Serwisu HPC24 pod adresem : www.hpc24.pl oraz dokonali płatności w sposób określony w § 4;
 - zapoznali się i zaakceptowali niniejszy Regulamin, regulamin Serwisu HPC24 a następnie w trakcie kontaktu telefonicznego z Konsultantem zgłosili chęć skorzystania z tego Pakietu Serwisowego i dokonali płatności w sposób określony w § 4 Regulaminu.
- Każdy Klient, który spełnił wymagania określone w punkcie 1. niniejszego paragrafu uprawniony jest przez okres 365 dni od dnia aktywacji Pakietu Serwisowego do:
 - naprawy w dedykowanej sieci warsztatów wg standardów ASO;
 - otrzymania 12 miesięcznej gwarancji na Naprawę;
 - otrzymywania informacji SMS przypominających o kończących się terminach obowiązywania polisy czy zbliżających się terminach przeglądów;
 - otrzymania jednorazowo kuponu zniżkowego, tzw. vouchera, o wartości 25 zł do wykorzystania przy Naprawie;
 - otrzymania jednorazowo w okresie 12 miesięcy obowiązywania Pakietu Serwisowego filtru oleju oraz oleju w rodzaju i ilości niezbędnej według zaleceń producenta pojazdu do dokonania wymiany w pojeździe dopisanym do Pakietu Serwisowego w cenie Pakietu Serwisowego Komfort.
- Warunki korzystania z kuponu zniżkowego:
 - Kupon zniżkowy o którym mowa w punkcie 2.4. przyznawany jest w formie zniżki w wysokości 25 zł, która zostanie uwzględniona w przypadku opłacenia przez Klienta Zlecenia i wykonania Naprawy.
 - Klient może skorzystać z kuponu zniżkowego w przypadku gdy łączny koszt Naprawy (cena części, roboczo godzin oraz innych elementów uwzględnionych w kosztorysie) wynosi więcej niż 300 zł netto;
 - Kupon zniżkowy o którym mowa w punkcie 2.4. musi być wykorzystany w ciągu 365 dni licząc od momentu aktywowania Pakietu Serwisowego Komfort;
 - Kupon zniżkowy można zrealizować w trakcie Napraw dokonywanych w Warsztatach HPC24 lub Warsztatach Partnera HPC24 z wyłączeniem ASO (Autoryzowanych Stacji Obsługi).
 - Kupon zniżkowy nie podlega wymianie na gotówkę, nie uprawnia do zapłaty za towary i usługi na zasadach innych niż określone w niniejszym Regulaminie.
- Pakiet Serwisowy nie może być wykorzystany na Usługę związaną z obsługą motocykli, motorowerów lub innych dwu- lub trójkołowych pojazdów.

§ 3

PRZYJMOWANIE ZLECEŃ

- Złożenie Zlecenia na wykonanie Usługi możliwe jest tylko przez telefoniczny kontakt z Konsultantem lub za pośrednictwem Serwisu HPC24.
- W przypadku złożenia Zlecenia telefonicznie, po dokonaniu przez Konsultanta identyfikacji dzwoniącego (w rozmowie z Konsultantem należy podać imię, nazwisko i inne dane rejestrowe takie jak na przykład adres e-mail), Konsultant ustala z Klientem szczegóły Zlecenia (to jest: adres Warsztatu, proponowany termin wizyty, pojazd, którego dotyczy Zlecenie).
- W przypadku złożenia Zlecenia za pośrednictwem Serwisu HPC24, Klient po zalogowaniu się na swoje konto wypełnia formularz Zlecenia w zakładce „Zlecenia”, wskazując w szczególności proponowany termin, miejsce i pojazd którego Zlecenie dotyczy.

4. Po ustaleniu szczegółów o których mowa w punkcie 2. i 3. powyżej i potwierdzeniu przez Klienta złożenia Zlecenia, co powoduje związanie Klienta tym Zleceniem, Konsultant przyjmuje Zlecenie do realizacji.
5. W terminie do 2 Dni Roboczych od przyjęcia Zlecenia nastąpi przekazanie informacji dotyczącej Zlecenia, daty, godziny i adresu Warsztatu.
6. Przekazanie informacji, które zawierają kosztorys Usługi lub koszty przeglądu serwisowego i o których mowa w punkcie 5. niniejszego paragrafu następuje poprzez:
 - 6.1. wysłanie wiadomości email na potwierdzony w trakcie składania Zlecenia adres poczty elektronicznej Klienta lub;
 - 6.2. udostępnienie w Serwisie HPC24 lub;
 - 6.3. kontakt telefoniczny lub SMS na numer telefonu podany w trakcie rejestracji.
7. HPC24.pl przesyła Klientowi kosztorys o którym mowa w punkcie 6. na adres e-mail podany przez Klienta lub udostępni ten kosztorys w Serwisie HPC24. Kosztorys Usługi zawiera:
 - 7.1. koszty wymienionych części oraz;
 - 7.2. koszty roboczogodzin oraz;
 - 7.3. inne elementy (np. koszty płynów eksploatacyjnych, olejów)
8. Akceptacja przez Klienta kosztorysu Usługi i dokonanie płatności w Serwisie HPC24 oznacza przystąpienie przez HPC24 do realizacji Usługi.
9. Jeżeli Klient nie potwierdzi Zlecenia bądź nie dokona płatności w Serwisie HPC24 w terminie 3 godzin od chwili przesłania do Klienta kosztorysu Usługa nie zostanie wykonana.
10. Klient ma prawo odwołać wizytę w Warsztacie najpóźniej na 3 godziny robocze przed planowanym terminem wizyty. W przypadku nieodwołania wizyty z zachowaniem powyższego terminu Klient będzie obciążony opłatą za 1 godzinę roboczą pracy Warsztatu (to jest kwotą 150 PLN).
11. Po wykonaniu Usługi, Klient zobowiązany jest do złożenia na formularzu serwisu „Zlecenie serwisowe” czytelnego podpisu (imię i nazwisko) potwierdzającego odbiór pojazdu z Warsztatu.

§ 4

PŁATNOŚCI ORAZ SPOSOBY OTRZYMYWANIA FAKTURY

1. Sposoby otrzymywania faktur oraz płatności opisane są w regulaminie Serwisu HPC24 dostępnym na stronie Serwisu HPC24 pod adresem www.hpc24.pl

§ 5

DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu odpowiednich przepisów o ochronie danych osobowych jest Horizon Personal Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Pańska 96/83, 00-837 Warszawa.
2. HPC24 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. Dane dotyczące Klienta, w tym dane osobowe, będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż jest to konieczne w związku z realizacją uprawnień wynikających z Pakietu Serwisowego, a następnie zostaną usunięte z systemów informatycznych HPC24.
4. 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.
5. 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 HPC24. W przypadku usunięcia danych warunkujących korzystanie z Pakietu Serwisowego, Klient traci możliwość korzystania z tego pakietu.
6. Dane osobowe Klientów, będących osobami fizycznymi, przetwarzane są przez HPC24 w celu wykonania obowiązków opisanych w Regulaminie. W celu umożliwienia realizacji płatności on – line za Zlecenie HPC24 może przekazywać dane osobowe Klienta w zakresie imienia i nazwiska, adresu, adresu poczty e-mail oraz numeru telefonu do:
 - 6.1 PSP Polska sp. z o.o., z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań;
 - 6.2 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;
 - 6.3 PayPro S.A z siedzibą w Poznaniu, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań

§ 6

REKLAMACJA

1. HPC24 obowiązana jest dostarczyć Klientowi jego samochód bez wad, które powstały w następstwie zrealizowania Zlecenia.
2. Klient otrzymuje 12 miesięczną gwarancję na wykonane prace naprawcze i wymienione części.
3. Przedmiotem reklamacji może być wykonanie Usługi 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 HPC24. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe we wskazanym terminie, HPC24 rozpatrzy ją najpóźniej w terminie 7 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności rozpatrzenie jej było możliwe.
6. O sposobie rozpatrzenia reklamacji HPC24 niezwłocznie powiadamia Klienta w formie pisemnej lub w innej z nim uzgodnionej, w szczególności przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
7. W razie uznania reklamacji za zasadną, HPC24 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. W wypadku Klientów nie będących konsumentami, HPC24 jest uprawniona, a Klient wyraża niniejszym zgodę na przeniesienie przez HPC24 w całości lub w części praw wynikających z niniejszej Umowy na stronę trzecią.
3. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność HPC24 z tytułu rękojmi za Naprawę wobec Klienta nie będącego Konsumentem zostaje wyłączona.
4. Odpowiedzialność HPC24 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. HPC24 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.

5. Wszelkie spory powstałe pomiędzy HPC24, a Klientem niebędącym Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę HPC24.

§ 8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Nie stanowią zmiany warunków Umowy i nie wymagają doręczenia Klientowi zmiany Regulaminu związane z:
 - 1.1. rozszerzeniem funkcjonalności kanałów dostępu;
 - 1.2. wprowadzeniem nowych kanałów przyjmowania, akceptacji oraz realizacji zleceń lub przyjmowania płatności.
2. HPC24 zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Serwisu Internetowego HPC24.
3. Prawem właściwym dla świadczonych usług 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 HPC24 a Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na miejsce zamieszkania Konsumenta.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 9 lipca 2018 roku i obowiązuje do odwołania.

