

## Regulamin korzystania z Serwisu POMOC NON STOP

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną PZU Pomoc SA określa warunki i zasady świadczenia usług w zakresie Serwisu internetowego dostępnego pod adresem [www.pomocnonstop.pl](http://www.pomocnonstop.pl) (zwany dalej „Regulaminem”).

### § 1

#### Definicje

Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) **Administrator, Usługodawca lub PZU Pomoc** - PZU Pomoc Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-133), al. Jana Pawła II 24, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000326045, NIP 5252449771, REGON 141749332, o kapitale zakładowym w wysokości 4.885.800 zł wpłaconym w całości;
- 2) **Cena** – wynagrodzenie za wykonanie usługi, zgodnie z cennikiem dostępnym w Serwisie. Wszystkie Ceny są wyrażone w złotych polskich i są cenami brutto (zawierają VAT);
- 3) **Dzień Roboczy** - dzień tygodnia za wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej;
- 4) **Ekspert** – osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, oferująca w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wykonanie określonych prac na rzecz osób trzecich i wskazana przez Usługodawcę do wykonania zleconej przez Klienta usługi;
- 5) **Formularz kontaktowy** – formularz dostępny w Serwisie umożliwiający Użytkownikowi przesłanie zapytania w formie elektronicznej;
- 6) **Formularz zamówienia** - interaktywny formularz dostępny w Serwisie umożliwiający złożenie zapotrzebowania na wykonanie określonej usługi, wypełniany przez Użytkownika i przesyłany do Usługodawcy za pośrednictwem Serwisu;
- 7) **Infolinia** – telefoniczne centrum obsługi Usługodawcy, dostępne pod numerem telefonu 801 105 075. Koszt połączenia z Infolinią jest zgodny z taryfą operatora;
- 8) **Link do ogłoszenia** – adres strony internetowej, będącej w zainteresowaniu Użytkownika w zakresie weryfikacji treści ogłoszenia lub wskazujący Pojazd będący przedmiotem oceny stanu technicznego w ramach Usługi;
- 9) **Partner** - osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, oferująca w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wykonanie określonych prac na rzecz osób trzecich, współpracująca z Usługodawcą na podstawie zawartej umowy o współpracy w ramach Sieci Partnerskiej;

- 10) **Pojazd** – samochód osobowy lub samochód ciężarowy, w rozumieniu ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1260 ze zm.), wskazany przez Użytkownika, będący przedmiotem oceny stanu technicznego w ramach Usługi;
- 11) **Pomoc Non Stop** – marka PZU Pomoc Spółki Akcyjnej, w ramach której świadczone są usługi dla Klientów, związane z obsługą szkód, eksploatacją i weryfikacją stanu technicznego pojazdów oraz wsparciem merytorycznym z zakresu wiedzy motoryzacyjnej;
- 12) **Prawo autorskie** - ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
- 13) **Protokół SSL** – bezpieczny protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
- 14) **Raport** - dokument sporządzany przez Partnera, Eksperta lub Administratora, przesyłany Użytkownikowi drogą elektroniczną. Zakres informacji zawartych w Raportach jest zależny od rodzaju i wariantu wybranej Usługi oraz ewentualnie od wybranych dodatkowych opcji. W zależności od rodzaju Usługi sporządzane są następujące raporty:
  - a) **stanu technicznego** – zawierający dokumentację zdjęciową oraz opis oceny stanu technicznego Pojazdu; wzór Raportu stanu technicznego dostępny jest w Serwisie;
  - b) **weryfikacji ogłoszenia** - zawierający opis weryfikacji wskazanego przez Zamawiającego ogłoszenia sprzedaży pojazdu,;
  - c) **wyszukania ogłoszenia** - zawierający opis oraz hipertączy do najlepszej oferty sprzedaży Pojazdu w serwisach ogłoszeniowych, spełniającej kryteria określone przez Użytkownika w Zamówieniu;
- 15) **Serwis** - serwis internetowy służący do świadczenia Usług w ramach marki Pomoc Non Stop, dostępny pod adresem [www.pomocnonstop.pl](http://www.pomocnonstop.pl), będący własnością Administratora;
- 16) **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego, w tym Serwis;
- 17) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawarta pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem;
- 18) **Usługa** – usługa świadczona za pośrednictwem Serwisu, o której mowa w § 3 Regulaminu;
- 19) **Użytkownik, Klient, Zamawiający** - pełnoletnia osoba fizyczna lub osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną (niebędąca Ekspertem ani Partnerem), korzystająca za pomocą Serwisu z Usług świadczonych przez Administratora;
- 20) **Wyszukiwarka Partnerów** - usługa Serwisu umożliwiająca Użytkownikom wyszukanie w bazie danych Serwisu Partnera i nawiązanie z nim kontaktu (telefonicznego lub za pośrednictwem wiadomości e-mail). Informacja o Partnerze może zawierać informacje o zakresie i rodzaju prowadzonej przez niego działalności;
- 21) **Zamówienie** - zgłoszone przez Użytkownika za pośrednictwem Formularza zamówienia zapotrzebowanie na wykonanie określonej usługi.

## **§ 2**

### **Postanowienia ogólne**

1. Usługodawca prowadzi Serwis zgodnie z Regulaminem.
2. Regulamin określa w szczególności zasady i warunki korzystania z Serwisu, w tym składania za jego pośrednictwem Zamówień.
3. Przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu oraz zawarciem Umowy Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu. Zawarcie Umowy jest jednoznaczne z oświadczeniem Klienta, że zapoznał się z Regulaminem i przyjmuje jego postanowienia.

## **§ 3**

### **Rodzaj i zakres Usług**

1. Usługodawca w ramach Serwisu świadczy Użytkownikom następujące Usługi:
  - 1) wyszukiwanie Partnerów w ramach Wyszukiwarki Partnerów;
  - 2) składanie Zamówień na realizację Usługi poprzez Formularz zamówienia;
  - 3) pomoc w wyszukaniu oferty wypożyczenia Pojazdu.Ponadto w Serwisie prezentowane są informacje na temat usług świadczonych w ramach Pomoc Non Stop na podstawie odrębnie zawieranych umów.
2. Użytkownik ma możliwość zamówienia odpłatnych Usług polegających na:
  - 1) sprawdzeniu stanu technicznego Pojazdu przed zakupem. Usługa dostępna w trzech wariantach: podstawowym, rozszerzonym i rozszerzonym plus. Szczegółowe informacje o zakresie czynności realizowanych w ramach danego wariantu są dostępne w Serwisie;
  - 2) wyszukaniu najlepszej oferty sprzedaży Pojazdu wg wskazanych przez Zamawiającego preferencji;
  - 3) sprawdzeniu wiarygodności wskazanego przez Zamawiającego ogłoszenia internetowego sprzedaży Pojazdu;
  - 4) sprawdzenia historii uszkodowości Pojazdu w kraju – usługa dodatkowa realizowana wyłącznie w ramach usługi sprawdzenia stanu technicznego pojazdu przed zakupem;
  - 5) rozkodowania numeru VIN Pojazdu - usługa dodatkowa realizowana wyłącznie w ramach usługi sprawdzenia stanu technicznego pojazdu przed zakupem;
  - 6) wyceny wartości Pojazdu w systemie eksperckim - usługa dodatkowa realizowana wyłącznie w ramach usługi sprawdzenia stanu technicznego pojazdu przed zakupem;
  - 7) wyszukania w internetowych serwisach ogłoszeniowych 3 dodatkowych lub alternatywnych ofert sprzedaży – usługa dodatkowa realizowana wyłącznie w ramach usługi wyszukania najlepszej oferty sprzedaży Pojazdu;
  - 8) sprawdzenia wiarygodności 3 ogłoszeń sprzedaży – usługa dodatkowa realizowana wyłącznie w ramach usługi sprawdzenia wiarygodności ogłoszenia.

3. W ramach Serwisu Klient otrzymuje bezpłatnie dostęp do jego treści, możliwość wyszukania Partnera poprzez Wyszukiwarkę Partnerów oraz możliwość złożenia zapytania o wypożyczenie Pojazdu.
4. W celu skorzystania z Wyszukiwarki Partnerów Użytkownik wskazuje następujące informacje: 1) rodzaj żądanej usługi, 2) województwo, 3) miasto. Po wskazaniu tych informacji Użytkownik otrzymuje wyniki wyszukiwania według określonych przez niego kryteriów.
5. W celu skorzystania z możliwości złożenia zapytania o wypożyczenie Pojazdu, Użytkownik wypełnia Formularz kontaktowy. Po wskazaniu wymaganych informacji Użytkownik otrzymuje zwrotną informację na podany adres e-mail ze wskazaniem Partnera, z którym możliwe jest zawarcie umowy najmu Pojazdu. Usługodawca nie pośredniczy w zawieraniu umowy najmu Pojazdu.
6. Składając zapytanie za pośrednictwem Formularza kontaktowego, Użytkownik podaje swoje dane osobowe w postaci imienia i nazwiska, adresu e-mail, numeru telefonu, a także informacje dotyczące złożonego zapytania. Użytkownik, za pomocą checkbox-a wyraża zgodę na kontakt SMS/e-mail/telefoniczny w celu przedstawienia informacji handlowej przez Administratora.
7. Za pośrednictwem Infolinii Użytkownik ma możliwość uzyskania informacji m.in. na temat Serwisu, Usług, a także złożonych Zamówień.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany rodzaju oraz ceny oferowanych usług, z zastrzeżeniem, że zmiany te nie naruszają praw Użytkowników, którzy zawarli Umowę przed dokonaniem ww. zmian.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmodyfikowania funkcjonalności Serwisu, w tym do usunięcia wszelkich informacji zgromadzonych w bazie danych, zaprzestania działalności Serwisu lub przeniesienia praw do Serwisu.

#### **§ 4**

##### **Proces składania Zamówienia**

1. W celu złożenia Zamówienia Użytkownik:
  - 1) wybiera Usługę oraz ewentualne opcje dodatkowe;
  - 2) wypełnia Formularz zamówienia;
  - 3) zapoznaje się z Regulaminem oraz potwierdza jego akceptację;
  - 4) wybiera sposób płatności;
  - 5) potwierdza Zamówienie poprzez odpowiedni przycisk;
  - 6) realizuje płatność
2. Użytkownik przystępując do złożenia Zamówienia Usługi akceptuje jej cenę.
3. Formularz zamówienia może zawierać różne pola z koniecznością ich uzupełnienia w zależności od rodzaju wybranej Usługi.
4. Formularz zamówienia dla każdej z dostępnych Usług posiada następujące pozycje, których wypełnienie przez Klienta jest obowiązkowe w celu złożenia zamówienia:
  - 1) imię i nazwisko Klienta lub dane Użytkownika niebędącego osobą fizyczną;

- 2) adres zamieszkania lub adres siedziby Użytkownika niebędącego osobą fizyczną;
  - 3) adres poczty elektronicznej (e-mail);
  - 4) numer telefonu;
  - 5) NIP jeżeli składającym zamówienie jest Użytkownik niebędący osobą fizyczną.
5. Przed złożeniem Zamówienia Usługi dotyczącej sprawdzenia stanu technicznego Pojazdu przed zakupem, Zamawiający powinien skontaktować się z właścicielem lub sprzedawcą Pojazdu, zapytać o aktualność ogłoszenia oraz poinformować, że w jego imieniu, stan techniczny Pojazdu sprawdzi Usługodawca.
  6. Jeżeli właściciel lub posiadacz Pojazdu, nie wyrazi zgody na taką weryfikację, Zamawiający nie powinien składać Zamówienia na realizację Usługi sprawdzenia stanu technicznego Pojazdu przed zakupem.
  7. Zamawiający zobowiązany jest podać prawdziwe i kompletne dane, w tym wskazać Link do ogłoszenia oraz inne dane dotyczące szczegółów ogłoszenia lub dane Pojazdu.
  8. Zawierając Umowę Użytkownik:
    - 1) potwierdza prawdziwość podanych danych;
    - 2) wyraża zgodę na otrzymywanie na wskazany w Formularzu zamówienia adres e-mail informacji dotyczących realizowanej Usługi, komunikatów systemowych o przerwach technicznych w działaniu Serwisu, zmianach w Regulaminie oraz nowych funkcjonalnościach.
  9. Warunkiem zawarcia Umowy jest dokonanie płatności za Usługę. Płatność może zostać zrealizowana za pomocą przelewu bankowego, karty kredytowej albo przelewu za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego PAYu.
  10. Umowa zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania na rachunku bankowym Usługodawcy płatności za Usługę. Usługodawca potwierdza przyjęcie Zamówienia i zawarcie Umowy w wiadomości e-mail przesyłanej na podany w Formularzu zamówienia adres e-mail.
  11. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji Zamówienia, jeżeli dane podane przez Zamawiającego są nieprawdziwe, nieaktualne, niekompletne lub uniemożliwiają wykonanie Usługi.
  12. W przypadku odstąpienia od realizacji Zamówienia, z przyczyn określonych w ust. 11, Usługodawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego ze wskazaniem przyczyny odmowy oraz zwróci Zamawiającemu całą płatność na numer rachunku bankowego, z którego płatność ta była realizowana, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty zaksięgowania płatności przez Usługodawcę.

## **§ 5**

### **Proces realizacji Zamówienia**

1. Usługodawca realizuje usługi określone w § 3 samodzielnie lub za pośrednictwem współpracujących Ekspertów lub Partnerów.

2. Usługi realizowane są przez Ekspertów lub Partnerów według procedur określonych przez Usługodawcę z zachowaniem najwyższych standardów jakości.
3. Jeżeli zamówienie zostało przyjęte a opłata została zaksięgowana na koncie Administratora w Dzień roboczy po godzinie 12:00, lub w inny dzień niż Dzień Roboczy, Usługodawca rozpocznie proces jego obsługi w kolejnym Dniu roboczym od godziny 9:00.
4. Standardowy czas realizacji Usługi liczony jest od daty przyjęcia Zamówienia do daty jego wykonania i nie powinien przekroczyć 48 godzin, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Niedotrzymanie terminu wykonania Usługi, o którym mowa w ust. 4, może wystąpić w przypadku:
  - 1) braku możliwości kontaktu z właścicielem lub posiadaczem Pojazdu - w takiej sytuacji Usługodawca w pierwszym i kolejnym Dniu roboczym od dnia przyjęcia zamówienia, podejmie 3-krotną próbę kontaktu. Ostatnia próba kontaktu nastąpi w godzinach popołudniowych, jednak nie później niż o godzinie 18:00. W przypadku nawiązania kontaktu i przeprowadzenia rozmowy czas realizacji usługi liczony jest od tego samego Dnia roboczego w którym nastąpił kontakt, ale do godziny 12:00, lub od kolejnego Dnia roboczego, jeżeli taki kontakt nastąpił po godzinie 12:00. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu, Usługodawca ma prawo odstąpienia od realizacji Zamówienia, zgodnie z § 4 ust. 11;
  - 2) braku możliwości udostępnienia Pojazdu przez właściciela lub posiadacza w przewidzianym terminie - w takiej sytuacji czas realizacji Usługi liczony będzie od momentu udostępnienia Pojazdu do weryfikacji;
  - 3) awarii serwisu internetowego, na którym zamieszczone zostało ogłoszenie sprzedaży Pojazdu, wskazane przez Zamawiającego do weryfikacji - w takiej sytuacji czas realizacji Usługi liczony będzie od momentu ponownej dostępności serwisu internetowego. Działanie serwisu internetowego będzie weryfikowane dwukrotnie w ciągu Dnia roboczego.
6. Po przyjęciu Zamówienia Usługodawca weryfikuje kompletność i jakość wprowadzonych danych. W przypadku stwierdzenia niepełnych informacji lub błędów, kontaktuje się z Zamawiającym i wyjaśnia rozbieżności.
7. Zweryfikowane Zamówienie zostaje przekazane do realizacji w formie zlecenia Usługi Ekspertowi lub Partnerowi.
8. Usługodawca, Partner lub Ekspert kontaktuje się z właścicielem lub posiadaczem Pojazdu i uzgadnia termin, w którym nastąpi sprawdzenie stanu technicznego Pojazdu.
9. Ekspert, Partner lub Usługodawca, po przeprowadzeniu niezbędnych czynności związanych z realizacją Usługi, sporządza Raport zawierający opinię na temat stanu technicznego Pojazdu lub wiarygodności ogłoszenia lub wyszukaniu najlepszego ogłoszenia, oparty na wiedzy i doświadczeniu Usługodawcy, Eksperta lub Partnera, przy wykorzystaniu zamówionych i dostępnych na dzień wykonania Usługi narzędzi.
10. Usługodawca przesyła Zamawiającemu, na podany w Formularzu zamówienia adres e-mail, link do pobrania Raportu w formie elektronicznej.

11. Wnioski przedstawione przez Usługodawcę, Eksperta lub Partnera w Raporcie nie mogą być wytycznymi dla Zamawiającego i decydować o finalnym zakupie Pojazdu lub decyzji o obejrzeniu Pojazdu.

## **§ 6**

### **Warunki korzystania z Usług**

1. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usługi jest zainstalowanie programu umożliwiającego przeglądanie plików PDF oraz przeglądarki internetowej z dostępem do sieci Internet – Microsoft Internet Explorer w wersji 10.0 lub wyższej, Mozilla Firefox w wersji 45 lub wyższej, Google Chrome w wersji 55, Apple Safari w wersji 10 lub wyższej.
2. W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików Cookies.
3. Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem Protokołu SSL.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo przerywania sesji połączenia z Użytkownikiem, po upływie 30 minut od ostatniej czynności Użytkownika wykonanej w Serwisie.
5. Usługi dostępne są 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Administrator zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia Usług w szczególności w przypadku modernizacji lub przebudowy Serwisu albo w związku z pracami naprawczymi/konserwatorskimi systemu teleinformatycznego. Administrator zapewnia, iż dołoży starań, aby przerwy w świadczeniu Usług nie były uciążliwe dla Użytkowników.
7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności stanowiących siłę wyższą (pożary, powodzie, klęski żywiołowe lub meteorologiczne itp.).
8. Każda osoba jest zobowiązana do korzystania z Serwisu zgodnie z prawem, z poszanowaniem zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.
9. Niedopuszczalne jest wykorzystywanie Serwisu w celu rozpowszechniania informacji zawierających treści niezgodne z prawem, naruszające dobra osobiste osób trzecich lub niezgodne z dobrymi obyczajami. Administrator zastrzega sobie prawo do odmowy zamieszczenia lub usunięcia wprowadzonych informacji w przypadku ich niezgodności ze zdaniem poprzedzającym.
10. Kopiowanie, modyfikowanie, rozpowszechnianie lub wszelkie inne wykorzystywanie znajdujących się w Serwisie utworów, w rozumieniu Prawa autorskiego (z wyjątkiem korzystania z nich w ramach dozwolonego użytku) jest zabronione.
11. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób korzystających z Serwisu w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu.

## **§ 7**

## **Odpowiedzialność**

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, programy, prezentowane w Serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia Usługodawcy. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania treści zamieszczonych w Serwisie wyłącznie do użytku własnego, wynikającego z Regulaminu.
2. Usługodawca ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za każde naruszenie prawa lub szkodę wywołaną jego działaniami w Serwisie, w szczególności w przypadku posłużenia się nieprawdziwymi danymi, ujawnieniem informacji poufnej lub tajemnicy zawodowej/przedsiębiorstwa, naruszeniem dóbr osobistych, praw autorskich oraz praw pokrewnych.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) szkody spowodowane podaniem przez Użytkownika nieprawidłowych lub niepełnych danych lub informacji, w szczególności błędnych danych adresowych, adresu poczty elektronicznej, błędnych danych dotyczących Pojazdu będącego przedmiotem Zamówienia;
  - 2) niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Usługi zbadania stanu technicznego Pojazdu w przypadku uniemożliwienia wykonania weryfikacji stanu technicznego Pojazdu przez właściciela lub posiadacza lub w przypadku podania nieprawdziwych, bądź niepełnych danych przez Zamawiającego;
  - 3) realizację Usługi, w której wykupiony wariant rozszerzony lub rozszerzony plus, skutkujący koniecznością sprawdzenia Pojazdu na stacji diagnostycznej lub warsztacie naprawczym lub specjalistycznym sprzętem do diagnostyki komputerowej, ale właściciel lub posiadacz Pojazdu nie wyraził na to zgody;
  - 4) zmiany techniczne Pojazdu, zmiany wyposażenia, szkody oraz usterki powstałe po wykonaniu Usługi lub późniejsze zmiany treści weryfikowanych ogłoszeń;
  - 5) skutki braku możliwości złożenia Zamówienia lub jego realizacji lub inne szkody powstałe na skutek siły wyższej, przy czym pod pojęciem siły wyższej rozumie się każdą nadzwyczajną okoliczność nie leżącą po stronie Usługodawcy, której zaistnienia nie dało się przewidzieć przy dochowaniu należytej staranności;
  - 6) szkody spowodowane brakiem możliwości złożenia Zamówienia lub jego realizacji z powodu nieprawidłowego połączenia, braku połączenia, wady transmisyjnej, zakłóceń teletransmisyjnych, czasowej niedostępności Serwisu, nie spowodowanych zawinionym działaniem lub zaniechaniem, Usługodawcy;



- 7) niezawinione przez siebie szkody powstałe z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w szczególności za szkody powstałe w następstwie działania Użytkownika w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
5. Usługodawca zastrzega, że pomimo należytej staranności, wykrycie wszystkich usterek, wad, weryfikowanego Pojazdu lub wiarygodności i wystawianych ogłoszeń może być niemożliwe.
6. Usługodawca zastrzega, że nie udziela żadnej gwarancji ani rękojmi dotyczących weryfikowanych Pojazdów, a będących przedmiotem sprawdzenia Usługodawcy, Eksperta lub Partnera.

## **§ 8**

### **Ochrona danych osobowych**

1. Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji Umowy.
2. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest PZU Pomoc. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod adresem e-mail [iodpomoc@pzu.pl](mailto:iodpomoc@pzu.pl).
3. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane:
  - 1) w celu wykonania umowy podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy;
  - 2) marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych Administratora oraz jego partnerów,- podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora oraz zgoda; uzasadnionym interesem administratora jest prowadzenie marketingu bezpośredniego swoich usług; w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych;
  - 3) w celu obrony przez ewentualnymi roszczeniami związanymi z zawartą z Panią/Panem umową – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość obrony przed kierowanymi do niego roszczeniami;
  - 4) wypełniania przez administratora obowiązków dotyczących przechowywania dowodów księgowych dotyczących umów- podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego z przepisów o rachunkowości;
4. Użytkownicy mają prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania.
5. Skorzystanie z przysługujących uprawnień możliwe jest poprzez kontakt z Inspektorem Ochrony Danych za pośrednictwem e-mail: [iodpomoc@pzu.pl](mailto:iodpomoc@pzu.pl).
6. Prawie każda strona internetowa wykorzystuje technologię plików cookie. Podczas wizyt na naszej stronie, na komputerze Użytkownika zapisywane są fragmenty kodu, w których zapisano ustawienia

użytkownika. Służą one do zapewnienia optymalnej obsługi podczas wizyty na naszej stronie oraz umożliwiają szybszy i łatwiejszy dostęp do informacji. Przy następnej wizycie z tego samego urządzenia przeglądarka może sprawdzić, czy na urządzeniu zapisany jest odpowiedni plik cookie (tzn. plik zawierający nazwę strony) i przesłać zawarte w nim dane ponownie do strony, która zapisała ciasteczko. Dzięki temu można rozpoznać, że dany Użytkownik odwiedził ją w przeszłości, i w niektórych przypadkach dopasować prezentowaną treść do odbiorcy. Z uwagi na czas życia cookies i innych podobnych technologii, stosujemy dwa zasadnicze rodzaje tych plików:

- 1) sesyjne - pliki tymczasowe przechowywane w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej i aplikacji lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej);
  - 2) stałe - przechowywane w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.
  - 3) Ze względu na cel, jakiemu służą pliki cookies i inne podobne technologie, stosujemy ich następujące rodzaje:
  - 4) niezbędne do działania usługi i aplikacji - umożliwiające korzystanie z naszych usług, np. uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania;
  - 5) pliki służące do zapewnienia bezpieczeństwa, np. wykorzystywane do wykrywania nadużyć w zakresie uwierzytelniania;
  - 6) wydajnościowe - umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych i aplikacji;
  - 7) funkcjonalne - umożliwiające "zapamiętanie" wybranych przez Użytkownika ustawień i personalizację interfejsu Użytkownika, np. w zakresie wybranego języka lub regionu, z którego pochodzi Użytkownik, rozmiaru czcionki, wyglądu strony internetowej i aplikacji itp.;
  - 8) reklamowe - umożliwiające dostarczanie Użytkownikom treści reklamowych bardziej dostosowanych do ich zainteresowań;
  - 9) **statystyczne - służące do zliczania statystyk dotyczących stron internetowych i aplikacji.**
7. Użytkownik może w każdej chwili usunąć umieszczone pliki cookie lub zablokować umieszczanie plików cookie za pomocą opcji dostępnych w jego przeglądarce internetowej. Usunięcie lub zablokowanie umieszczania plików cookie może spowodować utrudnienia korzystania z serwisu, a nawet uniemożliwić korzystanie z niektórych jego opcji. Zarządzanie i usuwanie plików cookie różni się w zależności od używanej przeglądarki. Dokładne informacje na ten temat można uzyskać, korzystając z funkcji Pomoc w przeglądarce. Większość przeglądarek oferuje możliwość akceptowania lub odrzucania wszystkich plików cookie, akceptowania tylko niektórych rodzajów albo informowania użytkownika za każdym razem, gdy strona internetowa próbuje je zapisać. Użytkownik może również z łatwością usuwać pliki cookie, które zostały już zapisane na urządzeniu przez przeglądarkę. Zmiana warunków

przechowywania lub otrzymywania plików cookies jest możliwa poprzez konfigurację ustawień w przeglądarkach internetowych

8. Dane osobowe Użytkowników mogą być udostępnione podmiotom i organom upoważnionym do przetwarzania tych danych na podstawie przepisów prawa.
9. Dane osobowe Użytkowników mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora, m.in. dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora.
10. Dane osobowe Użytkowników będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń wynikający z zawartej Umowy lub wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących Umowy. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych jest zgoda, dane osobowe będą przetwarzane do czasu jej wycofania.
11. Użytkownicy mają prawo wniesienia skargi do UODO gdy uznają, iż przetwarzanie danych osobowych ich dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

## **§ 9**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Usługodawca dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Serwisu oraz realizowanych Usług i udzieli pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z ich funkcjonowaniem.
2. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, czyli wystąpienia kierowanego do Usługodawcy, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usługi.
3. Reklamację można złożyć:
  - 1) pocztą tradycyjną - przesyłając na adres PZU Pomoc SA, al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa;
  - 2) drogą elektroniczną - przesyłając na adres e-mail [kontakt@pomocnonstop.pl](mailto:kontakt@pomocnonstop.pl) lub za pośrednictwem Formularza kontaktowego dostępnego w serwisie internetowym.
4. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
  - 1) oznaczenie Użytkownika (w przypadku osób fizycznych: imię, nazwisko, adres korespondencyjny lub adres e-mail, w przypadku kiedy Klient chce otrzymać odpowiedź na reklamację drogą elektroniczną);
  - 2) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
5. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedzi na zgłoszenia będą udzielane drogą pisemną na adres korespondencyjny Użytkownika lub na adres poczty elektronicznej Użytkownika.

## **§ 10**

### **Prawo odstąpienia**

1. Zamawiający będący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, który złożył Zamówienie i zawarł Umowę, może od niej odstąpić w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
2. Prawo do odstąpienia bez podania przyczyny wygasa:
  - 1) po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1,
  - 2) w przypadku wykonania w pełni Usługi.
3. Zamawiający może odstąpić od Umowy przesyłając oświadczenie o odstąpieniu na adres [kontakt@pomocnonstop.pl](mailto:kontakt@pomocnonstop.pl) lub za pośrednictwem Formularza kontaktowego dostępnego w serwisie internetowym.
4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik do Regulaminu.
5. W przypadku odstąpienia Usługodawca:
  - 1) niezwłocznie prześle Zamawiającemu potwierdzenie odstąpienia od Umowy;
  - 2) zwróci Zamawiającemu wszystkie otrzymane płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Usługodawca został poinformowany przez Zamawiającego o decyzji w sprawie wykonania prawa odstąpienia.
6. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Zamawiający, chyba że Zamawiający zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

## **§ 11**

### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin stanowi integralną część zawieranej między Użytkownikiem a Administratorem Umowy.
2. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest dla Zamawiającego w zakładce Regulamin.
3. Podczas realizacji Zamówienia Zamawiającego obowiązuje Regulamin zaakceptowany przez niego przy składaniu Zamówienia. Za wyjątkiem sytuacji, kiedy Zamawiający uzna go za mniej korzystny od aktualnego i poinformuje Usługodawcę o wyborze aktualnego jako obowiązującego.
4. W relacjach pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
5. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 10.11.2018 r.

Załącznik– Oświadczenie o odstąpieniu

**Załącznik**

**Wzór formularza odstąpienia od Umowy**

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

Imię i nazwisko konsumenta: .....  
PESEL .....  
Adres konsumenta: .....

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

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

.....

Numer zamówienia: .....

Data zawarcia umowy: .....

..... (podpis i data)