REGULAMIN ŚWIDCZENIA USŁUG WARSZTATOWYCH

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług naprawy, diagnostyki, przeglądów technicznych oraz innych usług świadczonych przez warsztat (dalej: „Warsztat").
2. Klientem Warsztatu jest osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług Warsztatu (dalej: „Klient").
3. Warsztat działa zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym:
– ***Kodeks cywilny*** *(Dz.U. z 1964 r. nr 16, poz. 93, z późn. zm.),*
– ***Ustawa o prawach konsumenta*** *z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 poz. 827),*
– ***Rozporządzenie RODO*** *(Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.),*
– ***Prawo o ruchu drogowym*** *z dnia 20 czerwca 1997 r. (Dz.U. 1997 nr 98 poz. 602 z późn. zm.).*

II. Zasady ustalania kosztów usług

1. Przed rozpoczęciem prac Zlecający zostaje poinformowany o przewidywanym koszcie usługi w formie ceny stałej, ceny „od" lub orientacyjnego przedziału cenowego. Podane kwoty mają charakter szacunkowy, jeżeli przed wykonaniem pełnej diagnostyki nie jest możliwe dokładne określenie zakresu prac.

Jeżeli w trakcie diagnostyki lub naprawy ujawnią się dodatkowe usterki albo okoliczności wymagające wykonania dodatkowych czynności, które spowodują wzrost kosztu usługi o więcej niż 20% lub 100 zł brutto (w zależności od tego, która wartość jest wyższa), Warsztat – o ile będzie to możliwe – poinformuje o tym Zlecającego przed wykonaniem tych prac i uzyska jego akceptację.

II. Szczegółowe zasady oraz zakres odpłatności za usługi diagnostyczne

Diagnostyka pojazdu stanowi w świetle niniejszego Regulaminu w pełni odrębną, samodzielną i niezależną usługę o charakterze umowy o dzieło (art. 627 Kodeksu cywilnego).
Świadczenie usługi diagnostycznej podlega pełnej odpłatności przez Zlecającego na zasadach ekwiwalentności świadczeń (art. 487 § 2 KC), niezależnie od faktu, czy Klient – po uzyskaniu wyniku diagnostyki – podejmie decyzję o zleceniu Warsztatowi dalszych prac naprawczych, czy też od naprawy odstąpi.
Pod pojęciem „diagnostyki pojazdu" lub „procesu diagnostycznego" strony umowy rozumieją całokształt zorganizowanych, specjalistycznych czynności intelektualnych i manualnych, zmierzających do wykrycia, zlokalizowania oraz zdefiniowania źródła usterki, wady, nieprawidłowości działania lub przyczyny awarii zgłoszonej przez Klienta.
Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że na pełen proces diagnostyczny, o którym mowa w ust. 3, składają się wszelkie nakłady pracy oraz czynności technologiczne niezbędne do jego bezpiecznego i rzetelnego wykonania, w szczególności:

a) Diagnostyka komputerowa i wirtualna: podłączenie pojazdu do specjalistycznych testerów, interfejsów i komputerów diagnostycznych, odczyt, rejestracja oraz krytyczna analiza kodów błędów (DTC), zamrożonych ramek oraz parametrów rzeczywistych (Live Data) w czasie pracy statycznej i dynamicznej sterowników, a także procedury adaptacji i kasowania błędów.
b) Prace demontażowo-montażowe (dostępowe): czasochłonne czynności polegające na częściowym lub całkowitym demontażu elementów nadwozia, wnętrza, osłon silnika, podwozia, wiązek elektrycznych, modułów elektronicznych lub innych podzespołów mechanicznych i elektro-mechanicznych, w celu uzyskania bezpośredniego dostępu fizycznego do badanych podzespołów, a następnie ich ponowny montaż w stanie pierwotnym (zgodnie z art. 354 § 1 KC).
c) Pomiary techniczne, elektryczne i elektroniczne: manualne oraz instrumentalne badanie ciągłości obwodów, rezystancji (oporności), napięcia, natężenia prądu, pomiary oscyloskopowe sygnałów cyfrowych i analogowych, a także pomiary ciśnień i parametrów fizycznych w układach współpracujących z instalacją elektryczną pojazdu.
d) Testy komponentów wykonawczych i symulacje: bezpośrednia weryfikacja sprawności pojedynczych elementów (np. czujników, nastawników, przekaźników, zaworów, cewek, wtryskiwaczy, modułów komfortu), w tym wymuszone testy wysterowania elementów z poziomu komputera oraz badania laboratoryjne złączy pod kątem korozji i braku przejścia sygnału.
e) Techniczne próby drogowe: eksploatacja pojazdu w warunkach realnego ruchu drogowego przez uprawnionego pracownika Warsztatu, w celu wywołania, zarejestrowania lub zweryfikowania usterki o

charakterze okresowym (tzw. usterek sporadycznych), wykraczających poza możliwości diagnostyki stacjonarnej.
Wynagrodzenie za usługę diagnostyczną ustalane jest na podstawie rzeczywistego czasu pracy pracowników Warsztatu (roboczogodzin) zaangażowanych w proces lokalizacji usterki oraz stopnia zużycia specjalistycznego sprzętu pomiarowo-kontrolnego, zgodnie z cennikiem wewnętrznym Warsztatu lub indywidualnymi ustaleniami określonymi w Protokole przyjęcia pojazdu. Koszt ten obciąża Klienta także w sytuacji, gdy ze względu na specyfikę usterki (np. wady ukryte, uszkodzenia strukturalne elektroniki głównej) wynik diagnostyki wykaże nieopłacalność lub techniczną niemożliwość przeprowadzenia naprawy.

III. Przyjęcie pojazdu do naprawy

1. Przyjęcie pojazdu odbywa się na podstawie **Protokołu przyjęcia pojazdu**, który zawiera:
– ***Dane klienta*** *(imię, nazwisko, adres, telefon),*
– ***Dane pojazdu*** *(marka, model, nr rejestracyjny, VIN, stan licznika),*
– ***Zakres zleconych prac*** *(zgodnie z art. 629 KC).*
2. Klient zobowiązuje się do przekazania rzetelnych informacji na temat stanu technicznego pojazdu oraz znanych usterek (art. 354 § 2 KC).
3. Warsztat ma prawo odmówić przyjęcia pojazdu, jeżeli naprawa jest niemożliwa z przyczyn technicznych, ekonomicznych lub zagraża bezpieczeństwu.

IV. Realizacja napraw

1. Warsztat realizuje naprawy zgodnie z zasadami sztuki mechaniki pojazdowej, używając części spełniających wymagania jakościowe.
2. Jeżeli w trakcie naprawy zostaną wykryte dodatkowe usterki, Warsztat:
– Powiadomi Klienta o wykrytych usterkach oraz przekaże zalecenie ich usunięcia.
– Uzyska zgodę Klienta na ich usunięcie (art. 636 § 1 Kodeksu cywilnego).
3. Brak zgody na naprawę dodatkowych usterek:
– Jeśli Klient nie wyrazi zgody na usunięcie wykrytych dodatkowych usterek, Warsztat zastrzega sobie prawo do:
a) *Odmowy kontynuowania naprawy, jeśli naprawa bez usunięcia usterek mogłaby zagrażać bezpieczeństwu pojazdu, użytkownika lub innych uczestników ruchu drogowego (art. 66 Prawa o ruchu drogowym).*
b) *Kontynuowania naprawy w pierwotnym zakresie, pod warunkiem złożenia przez Klienta pisemnego oświadczenia o przyjęciu odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje wynikające z niewykonania zaleconych napraw.*
Klient zostaje poinformowany, że brak usunięcia dodatkowych usterek może skutkować dalszym uszkodzeniem pojazdu, utratą bezpieczeństwa lub innymi konsekwencjami eksploatacyjnymi, za które Warsztat nie ponosi odpowiedzialności (art. 471 KC).
4. Klient może dostarczyć własne części, jednak Warsztat nie ponosi odpowiedzialności za ich jakość ani skutki ich użycia (art. 471 KC).
5. Warsztat nie podejmuje napraw mogących skutkować naruszeniem przepisów prawa o ruchu drogowym, w szczególności w zakresie stanu technicznego pojazdu (art. 66 Prawa o ruchu drogowym).

V. Odbiór pojazdu

1. Odbiór pojazdu:
– (Nie zależnie czy klient ostatecznie zdecydował się na naprawę, czy nie), Klient zobowiązuje się odebrać pojazd w terminie maksymalnie 2 dni roboczych od dnia powiadomienia go przez warsztat (zaproszenie do odbioru) (powiadomienie wysyłane w formie wiadomości SMS na numer podany w protokole przyjęcia pojazdu).
2. W przypadku nieodebrania pojazdu w wyznaczonym terminie, warsztat naliczy opłatę za przechowywanie pojazdu w wysokości 50 zł za każdą rozpoczętą dobę przechowywania, zgodnie z art. 835 i nast. Kodeksu cywilnego.
3. Przeniesienie pojazdu:
– Jeżeli pojazd nie zostanie odebrany w ciągu 7 dni od daty powiadomienia, warsztat ma prawo przenieść pojazd na parking publiczny, na koszt i ryzyko właściciela pojazdu, informując go o nowej lokalizacji (art. 670 KC).
– Warsztat nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia, kradzież lub inne szkody powstałe po przeniesieniu pojazdu na parking publiczny.
5. Klient oświadcza, że został poinformowany o powyższych warunkach w punktach (1,2,3,4,5) artykułu IV, rozumie ich treść i akceptuje je, składając podpis na „Protokolie przyjęcia pojazdu”.

6. Klient, odbierając pojazd, oświadcza, że zapoznał się z jego stanem technicznym, zaakceptował go i przejmuje pełną odpowiedzialność za dalsze użytkowanie pojazdu, składając podpis na „Protokolie odbioru pojazdu” (art. 471 KC).

VI. Odpowiedzialność Warsztatu

1. Warsztat ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi na zasadach określonych w art. 471 KC.
2. Warsztat nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z użytkowania pojazdu, jeśli Klient zaniecha wykonania zaleconych napraw, które miały na celu zapewnienie bezpieczeństwa pojazdu.
3. Reklamacje dotyczące wykonanych usług należy zgłaszać w terminie **14 dni** od daty odbioru pojazdu. Reklamacje rozpatrywane są w terminie **30 dni** od ich zgłoszenia (art. 556 i nast. KC).
4. Warsztat nie odpowiada za usterki pojazdu wynikające z:
– Naturalnego zużycia materiałów eksploatacyjnych (np. klocki hamulcowe, tarcze, płyny eksploatacyjne, żarówki) lub części mechanicznych (np. zawieszenie, układ kierowniczy),
– Naturalnego zużycia instalacji elektrycznych (np. uszkodzenia przewodów, złączek lub elementów elektronicznych wynikających z wieku pojazdu),
– Nieprawidłowej eksploatacji pojazdu, w szczególności:
***a)** jazdy w sposób niezgodny z zaleceniami producenta,*
***b)** braku regularnych przeglądów technicznych lub wymiany materiałów eksploatacyjnych,*
***c)** ignorowania wskaźników ostrzegawczych na desce rozdzielczej,*
***d)** stosowania paliw, olejów, płynów lub innych materiałów eksploatacyjnych niespełniających norm producenta,*
***e)** przeciążania pojazdu powyżej dopuszczalnej ładowności,*
***f)** samodzielnych napraw lub ingerencji w układy mechaniczne i elektroniczne pojazdu bez odpowiednich kwalifikacji lub narzędzi.*
– W przypadku, gdy usterka pojazdu powstaje na skutek powyższych przyczyn, Warsztat nie ponosi odpowiedzialności za jej usunięcie, a wszelkie koszty naprawy zostają przeniesione na Klienta.
Podstawa prawna: art. 471 Kodeksu cywilnego – odpowiedzialność dłużnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, jeżeli przyczyną szkody jest działanie lub zaniechanie Klienta.

VII. Przetwarzanie danych osobowych

1. Dane osobowe Klienta są przetwarzane w celu realizacji usług zgodnie z **art. 6 ust. 1 lit. b RODO** za zgodą Klienta przy przekazaniu pojazdu do naprawy.
2. Administratorem danych jest Warsztat. Klient ma prawo do dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.

VIII. Dodatkowe sytuacje nietypowe

1. Prace eksperckie lub wykraczające poza standardowe naprawy: Warsztat może odmówić wykonania usług diagnostycznych wymagających specjalistycznego sprzętu lub narzędzi niedostępnych w Warsztacie.
2. Uszkodzenia powstałe w trakcie transportu pojazdu: Warsztat nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z transportu pojazdu realizowanego przez zewnętrznych przewoźników (art. 774 KC).
3. Przechowywanie pojazdu po wypadku: Warsztat może odmówić przechowywania pojazdu w stanie powypadkowym, jeśli stwarza on zagrożenie dla bezpieczeństwa lub środowiska (art. 66 Prawa o ruchu drogowym).

IX. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Warsztatu oraz w jego siedzibie.