

Regulamin realizacji Usług Rzeczoznawczych

I. Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady realizacji usług rzeczoznawczych („Usługi”) zamawianych za pośrednictwem formularza zamówienia dostarczanego w formie PDF na adres email Klienta z systemu DEKRA.net lub witryny internetowej www.dekra.pl prowadzonej przez DEKRA Polska sp. z o. o. w Warszawie, ul. Gintrowskiego 28, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego-Rejestru Przedsiębiorstw przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 61330, kapitał zakładowy 1 100 000 zł w całości opłacony (dalej „Sprzedawca”).
2. Kontakt ze sprzedawcą odbywa się
 - Telefonicznie: 22 577 3 612 lub 22 577 3 614
 - Poczta elektroniczną: ekspertyza@dekra.pl
 - Listownie: DEKRA Polska Sp. z o.o., ul. Gintrowskiego 28, 02-697 Warszawa
3. Utrwalenie, zabezpieczenie, udostępnienie oraz potwierdzenie Klientowi istotnych postanowień Umowy, następuje poprzez przesłanie ich Klientowi na podany adres e-mail. Na podany przez Klienta adres e-mail Sprzedawca przesyła potwierdzenie, specyfikację Zamówienia, link internetowy do treści obowiązującego Klienta Regulaminu Realizacji Usług Rzeczoznawczych oraz fakturę lub paragon.
4. Wszelkie kwoty podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek od towarów i usług.
5. Jeżeli inaczej nie ustalono wynikiem realizacji Usługi zamówionej za pośrednictwem formularza zamówienia dostarczanego w formie PDF na adres email Klienta z systemu DEKRA.net lub w zakresie ustalonym w Cenniku dostępnym na stronie www.dekra.pl jest plik elektroniczny (ekspertyza/raport) w formacie PDF przesyłany na adres poczty elektronicznej podany w formularzu zlecenia.
6. Sprzedawca wykonuje Usługi wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Postanowienia Ogólnych Warunków, które są mniej korzystne dla Klienta niż przepisy o ochronie konsumentów, w szczególności przepisy ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy art. 385¹ i n. KC, wiążą wyłącznie Klientów niebędących konsumentami.

II. Procedura składania zamówienia

1. Zamówienie może zostać złożone w systemie DEKRA.net lub na stronie Sklepu poprzez wypełnienie formularza w witrynie internetowej www.dekra.pl w zakładce Usługi eksperckie/Formularz zamówienia.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo nieprzyjęcia do realizacji błędnie lub częściowo wypełnionych Formularzy zamówienia, których wady uniemożliwiają wykonanie zamówienia na rzecz Klienta.
3. Składając zamówienie w systemie DEKRA.net lub wypełniając formularz zamówienia Klient wypełnia wszystkie pola oznaczone jako wymagane oraz wybiera zamawianą Usługę. Rodzaje usług wraz ze szczegółowym opisem i cenami zawarte są w cenniku dostępnym pod adresem www.dekra.pl w zakładce Usługi eksperckie/Cennik usług.

III. Realizacja zamówienia

1. Warunkiem rozpoczęcia przez Sprzedawcę realizacji Usługi jest poprawne wypełnienie przez Klienta formularza na stronie internetowej zamawiania oraz zapłata wynagrodzenia w sposób opisany poniżej.
2. Formularz zamówienia zawiera następujące pozycje:
 - **Dane pojazdu/obiektu**
 - i. Nr rej. / ewidencyjny lub VIN / nr seryjny
 - ii. Rodzaj obiektu
 - iii. Marka, Model
 - **Dane Klienta**
 - i. Imię, Nazwisko, Email
 - **Kwota brutto do zapłaty**
 - **Dane do wystawienia faktury VAT**
 - i. Firma
 - ii. NIP
 - iii. Adres (Kod pocztowy, miasto)
3. Jediną formą płatności w przypadku zamówień Usługi Rzeczoznawczej przez formularz internetowy jest system płatności elektronicznych PayU. Poprawne zakończenie płatności jest potwierdzane powrotem na stronę Sprzedawcy zawierającą potwierdzenie zarejestrowania wpłaty w systemie PayU.

IV. Odstąpienie od umowy

1. Klient będący konsumentem w rozumieniu Kodeksu Cywilnego może w terminie 14 dni odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Odstąpienia dokonuje się poprzez złożenie stosownego oświadczenia w terminie 14 dni od zawarcia umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem tego terminu.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone z wykorzystaniem formularza odstąpienia od umowy.
3. Sprzedawca niezwłocznie prześle na adres poczty elektronicznej konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
4. Po odstąpieniu od umowy, Sprzedawca zwraca w terminie 14 dni dokonane przez klienta płatności.
5. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument.
6. Klient, który wyraźnie zażądał wykonania usługi przed upływem ustawowego terminu do odstąpienia od Umowy nie może wykonywać ustawowego prawa odstąpienia od umowy po faktycznym wykonaniu usługi. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu powyższego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionego w umowie wynagrodzenia. Dla tych celów przyjmuje się, że:
 - i. wybór Rzeczoznawcy przez DEKRA oraz przekazanie zlecenia do Rzeczoznawcy stanowi 5% wartości usługi
 - ii. jeżeli zakres usługi obejmuje oględziny pojazdu/maszyny, to stanowią one 60% wartości usługi

- iii. jeżeli zakres usługi obejmuje oględziny pojazdu/maszyny, to opracowanie ekspertyzy/raportu stanowi 35% wartości usługi
 - iv. w przypadku usług, 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. Klienci niebędący konsumentami mogą odstąpić od umowy na piśmie:
- i. do czasu wyjazdu Eksperta/Rzeczoznawcy na miejsce oględzin – za zapłatą odstępnego w wysokości 61,50 zł
 - ii. bezpośrednio po dokonaniu oględzin pojazdu przez Eksperta/Rzeczoznawcę na miejscu oględzin – za zapłatą odstępnego w wysokości 50 % wynagrodzenia za Usługę

V. Termin realizacji zamówienia

1. Sprzedawca przystąpi do realizacji usługi w ciągu 1 dnia roboczego po upływie ustawowego prawa do odstąpienia od umowy pod warunkiem udanego dokonania płatności za pomocą portalu Platnosc.pl. Dniem roboczym jest dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. W przypadku nieprzysługiwania ustawowego prawa odstąpienia od umowy, w szczególności jeśli Klient będący konsumentem wyraźnie zażądał wykonania usługi przed tym terminem, Sprzedawca przystąpi do realizacji usługi w ciągu 1 dnia roboczego od udanego dokonania płatności za pomocą portalu PayU.
3. Sprzedawca przekaże na adres poczty elektronicznej wynik Usługi w postaci ekspertyzy/raportu z wykonania usługi w następujących terminach:
 - i. Raport z oględzin, wycena wartości, ocena stanu technicznego, weryfikacja kosztorysu – dot. poj. o dmc do 3,5 t – do 3 dni roboczych
 - ii. Raport z oględzin, wycena wartości, ocena stanu technicznego, weryfikacja kosztorysu – dot. poj. o dmc pow. 3,5 t – do 5 dni roboczych
 - iii. Wycena maszyn i urządzeń o wartości do 250.000 zł – do 5 dni roboczych
 - iv. Wycena maszyn i urządzeń o wartości od 250.001 do 500.000 zł – do 7 dni roboczych
 - v. Wycena wartości maszyn i urządzeń pow. 500.000 zł oraz pozostałe niewymienione usługi – termin ustalany indywidualnie z DEKRA Polska przed złożeniem zlecenia
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi z powodu siły wyższej.
5. Z zastrzeżeniem granic odpowiedzialności wynikających z przepisów prawa, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w szczególności w zakresie, w którym związane jest z:
 - i. Błędną lub niepełną informacją o miejscu, w którym znajduje się przedmiot Usługi
 - ii. Błędną lub niepełną informacją dotyczącą danych kontaktowych do osoby, która ma prawo dysponować obiektem podczas wykonywania Usługi
 - iii. niemożliwością nawiązania kontaktu z osobą, w której władaniu jest przedmiot Usługi, nieudostępnieniem przedmiotu Usługi Ekspertowi/Rzeczoznawcy na czas i w sposób wymagany dla wykonania Usługi, brakiem dokumentów identyfikacyjnych (dow. rej., karta poj., faktura zakupu, etc.), a koniecznością oczekiwania na możliwość skorzystania ze stanowiska diagnostycznego/urządzeń pomiarowych/etc. lub uzyskania danych od producenta, warsztatu, etc.

VI. Odpowiedzialność za jakość

1. Sprzedawca obowiązany jest wykonywać Usługi z dołożeniem należytej staranności i w sposób wolny od wad.
2. Sprzedawca odpowiada wobec konsumentów za jakość na podstawie przepisów o rękojmi określonych w art. 638 w zw. z art. 556 i n. KC. Wobec nabywców niebędących konsumentami przepisów o rękojmi nie stosuje się.
3. Reklamacje konsumentów należy kierować w formie pisemnej na adres Sprzedawcy, tj.: DEKRA Polska sp. z o.o., ul. Gintrowskiego 28, 02-697 Warszawa
4. Celem rozpatrzenia reklamacji konsument powinien, jeżeli jest to możliwe dołączyć kopię faktury lub paragonu oraz opisać stwierdzone wady, jak również wskazać czego żąda w związku ze składaną reklamacją.
5. Sprzedawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni lub w tym terminie wskaże braki reklamacji. Jeżeli w ciągu 14 dni sprzedawca nie ustosunkuje się do żądań konsumenta, oznacza to, iż uznał żądania za uzasadnione.
6. Klient będący konsumentem może korzystać w szczególności z następujących pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - i. jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży.
 - ii. jest uprawniony do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między konsumentem a Sprzedawcą.
7. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który jest konsumentem zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
8. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem niebędącym konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu dla m. st. Warszawy.
9. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

VII. Zastrzeżenia ograniczające dotyczące zamówienia

1. Sprzedawca nie weryfikuje prawdziwości udostępnionych przez Klienta informacji, dokumentacji, jak i aspektów prawnych i własności, w tym nie weryfikuje baz danych pojazdów skradzionych. Sprzedawca nie odpowiada za nieprawdziwości lub niekompletności udostępnionej przez Klienta dokumentacji.
2. Wszelkie ekspertyzy, raporty, wnioski i inne efekty Usług, wykonywane są na podstawie oględzin przedmiotu w warunkach występujących w miejscu jego udostępnienia, dostarczonej dokumentację oraz badanie organoleptyczne wycenianego obiektu.
3. Usługi nie obejmują badania istnienia wad ukrytych i prawnych.
4. O ile w zakresie Usługi nie stwierdzono inaczej przyjmuje się, iż:
 - i. Nie weryfikowano roku produkcji pojazdu. Przyjęto w oparciu o dane przekazane przez Klienta/okazaną dokumentację.
 - ii. Nie prowadzono badań diagnostycznych oraz weryfikacji warsztatowej obiektu będącego przedmiotem Usługi Rzeczoznawczej
 - iii. Nie badano poprawności i/lub budowy numerów identyfikacyjnych/seryjnych obiektu oraz nie weryfikowano prawdziwości danych obiektu,
 - iv. Nie weryfikowano odczytanego stanu drogomierza z zapisami w urządzeniach elektronicznych pojazdu oraz zewnętrznych bazach danych. Przyjęto na podstawie wskazań drogomierza.

- v. W przypadku Usługi dotyczącej wyceny wartości obiektu:
1. służy ona wyłącznie do oszacowania wartości rynkowej przedmiotu wyceny i nie może być wykorzystywana do żadnego innego celu, niż wymieniony powyżej. W szczególności wycena nie może stanowić podstawy do oceny cech i stanu wycenianego obiektu przy jego zakupie.
 2. Podana w wycenie wartość nie może być traktowana jako gwarancja sprzedaży przedmiotu wyceny za oszacowaną wartość

VIII. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta w zakresie niezbędnym do realizacji usługi rzeczoznawczej jest DEKRA Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Gintrowskiego 28, 02-697 Warszawa, tel. 22 577 36 00 (dalej: Administrator)
2. Wszelkie pytania związane z przetwarzaniem przez Administratora danych osobowych Klienta można kierować do inspektora ochrony danych osobowych pod adresem odo.pl@dekra.com
3. Podane przez Klienta dane będą przetwarzane w celu realizacji usług rzeczoznawczych na podstawie art. 6 ust. 1 punkt b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).
4. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez okres realizacji usługi oraz przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia ewentualnych roszczeń związanych z realizacją usługi.
5. Osoby, którym ujawnia się dane (odbiorcy danych) są upoważnionymi pracownikami/współpracownikami Administratora, którzy w celu wykonania swoich obowiązków muszą posiadać do nich dostęp, np. pracownicy działu rzeczoznawstwa oraz Partnerzy Administratora przetwarzający dane w ramach zawartych umów powierzenia przetwarzania danych w celu realizacji umowy, np. zewnątrzni eksperci, dostawcy systemów informatycznych i usług IT, podmioty obsługujące transakcje internetowe.
6. Dane osobowe Klienta nie będą przekazywane do państw trzecich, czyli poza Europejski Obszar Gospodarczy.
7. Klientowi przysługuje prawo do:
 - dostępu do treści swoich danych osobowych i otrzymania kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu;
 - sprostowania swoich nieprawidłowych danych;
 - żądania usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym) w przypadku wystąpienia okoliczności przewidzianych w art. 17 RODO
 - żądania ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 18 RODO
 - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 21 RODO
 - przenoszenia dostarczonych danych, w przypadkach wskazanych w art. 20 RODO.W celu realizacji powyższych praw prosimy o kontakt z naszym inspektorem ochrony danych wskazanym w punkcie 2.
8. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych narusza przepisy.
9. Podanie danych w zakresie realizacji usługi rzeczoznawczej jest dobrowolne, jednak niezbędne do jej prawidłowego wykonania.
10. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania.