

# REGULAMIN

## 1. Informacje ogólne

Właścicielem sklepu internetowego [www.sklep.carserwis.pl](http://www.sklep.carserwis.pl) jest Carserwis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Połczyńskiej 33, 01-377 Warszawa, Nr Rejestru Sądowego - KRS 0000092158 Sąd Rejonowy dla m. st. W-wy w W-wie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, REGON:010448833, NIP:522-00-20-042,

## Dane kontaktowe:

Adres do korespondencji: Carserwis sp. z.o.o. Połczyńska 33, 01-377 Warszawa

Tel.: +48 22 533 11 11

E-mail: [sklep@carserwis.pl](mailto:sklep@carserwis.pl)

**Sklep internetowy prowadzi sprzedaż na terenie Polski oraz obsługiwane są zamówienia z dostawą w granicach Polski.**

## 2. Zamówienia

1. Zamówienia są przyjmowane przez stronę [www.sklep.carserwis.pl](http://www.sklep.carserwis.pl)
2. Składając zamówienie klient potwierdza znajomość regulaminu.
3. Do każdego zamówienia wystawiana jest faktura VAT lub paragon. Faktura VAT lub paragon wystawiana jest w chwili, gdy wszystkie zamówione przez Klienta towary są skompletowane i gotowe do wysyłki.
4. Klient nie może jednostronnie anulować złożonego zamówienia.
5. Akumulatory, oleje oraz płyny eksploatacyjne - dostępne są tylko w odbiorze osobistym.

## 3. Oferta i ceny

1. Wszystkie ceny części i akcesoriów podawane są w Złotyach Polskich i zawierają podatek VAT. Ceny te nie zawierają kosztów transportu. Po wypełnieniu zamówienia przez Klienta koszt transportu zostaje automatycznie wyliczony i dodawany jest do wartości zamówienia. Koszt transportu zależny jest od wagi i wielkości przesyłki.
2. Informacje zawarte na stronie internetowej [www.sklep.carserwis.pl](http://www.sklep.carserwis.pl) nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.
3. Koszty wysyłki :  
Wysyłka kurierem (DPD) przedpłata : 20 ZŁ  
Wysyłka kurierem (DPD) za pobranie : 25 ZŁ
4. Cena podana przy, każdym towarze jest wiążąca dla stron w chwili złożenia przez Klienta zamówienia.
5. Sklep zastrzega sobie prawo do:

- A/ zmiany cen towarów znajdujących się w ofercie do czasu złożenia zamówienia przez Klienta
- B/ wprowadzania nowych towarów do oferty sklepu
- C/ przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych na stronach sklepu bądź wprowadzania w nich zmian, artykuły objęte promocją dostępne są do wyczerpania zapasów do czasu złożenia zamówienia przez Klienta
- D/ czasowego ograniczenia dostępności towarów z oferty sklepu
- E/ wycofania produktu z oferty sklepu bez podania przyczyn, wyłączając jakąkolwiek odpowiedzialność sklepu.

## 4. Dostawa i odbiór

### 1. Czas realizacji zamówienia

Jeżeli części znajdują się na magazynie - czas wysłania zamówienia do klienta jest realizowana do 3 dni roboczych od dnia zamówienia.

Jeżeli część trzeba zamówić z magazynu centralnego :

Z magazynu z Polski - realizacja trwa do 5 dni roboczych od dnia zamówienia

Z magazynu z zagranicy - realizacja trwa do 30 dni roboczych od dnia zamówienia

### 2. Zamówienia przyjmowane są do godziny 17:00

**Sklep internetowy prowadzi sprzedaż na terenie Polski oraz obsługiwane są zamówienia z dostawą w granicach Polski.**

3. Jeżeli klient kupi przedmiot nie znajdujący się na stanie magazynowym , a informacja o potrzebie zamówienia dotrze do nas po wyżej wymienionych godzinach, realizacja zamówienia zostaje przeniesiona na następny dzień.

4. Każde złożone przez Klienta zamówienie wymaga potwierdzenia przez pracownika sklepu na podany adres e-mail w ciągu 2 dni roboczych od jego otrzymania. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia przez sklep jest chwilą zawarcia umowy.

5. O braku potwierdzenia zamówienia Klient jest niezwłocznie informowany elektronicznie na podany adres e-mail.

6. Termin realizacji zamówienia dla części dostępnych w magazynie sprzedającego wynosi do 3 dni roboczych. Dla części dostępnych na zamówienie z magazynów zewnętrznych termin ustalany jest indywidualnie w porozumieniu z nabywcą po uzyskaniu informacji od dystrybutora towaru.

7. Sklepowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w całości lub w części w terminie 30 dni od dnia przyjęcia zamówienia w przypadku braku dostępności całości lub części towaru zamówionego przez Klienta. Sklep zwraca Klientowi cenę w całości lub w części objętej odstąpieniem od umowy. Odstąpienie od umowy może nastąpić w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres e-mail Klienta.

8. Klient zobowiązuje się odebrać zamówiony towar chyba że nie odpowiada on opisowi przy zamówieniu lub towar ten znajduje się w stanie naruszonym.

9. W przypadku, gdy otrzymany towar nie odpowiada złożonemu zamówieniu należy poinformować o tym sklep.

10. W przypadku towaru, który uległ uszkodzeniu w trakcie transportu tzn. znajdują się widoczne

uszkodzenia opakowania mogące mieć wpływ na zawartość, nabywca zobowiązany jest w obecności kuriera sporządzić protokół i odnotować fakt na liście przewozowym. Następnym krokiem jest bezzwłoczny kontakt ze sklepem w celu poinformowania o wskazanej wyżej okoliczności.

11. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827), Klient będący konsumentem może w formie pisemnej odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od daty odebrania przesyłki. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia w którym Klient wszedł w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Klienta weszła w posiadanie rzeczy.

12. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient musi poinformować sklep (adres do korespondencji: ul. Połczyńska 33 01-377 Warszawa, tel.: +48 22 533 1 11, e-mail: sklep@carserwis.pl) o swojej decyzji o odstąpieniu od danej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub mail pocztą elektroniczną). Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Klient wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od danej umowy sklep zwraca Klientowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez sklep), niezwłocznie, w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym sklep został poinformowany o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od danej umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie (w każdym przypadku bez poniesienia przez Klienta opłat w związku z tym zwrotem). Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Klient powinien odesłać lub przekazać rzecz na adres ul. Połczyńska 33 01-377 Warszawa, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Klient poinformował sklep o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Klient odeśle rzecz przed upływem terminu 14 dni. Klient będzie musiał ponieść bezpośredni koszt zwrotu towarów. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę 500,00 zł/brutto

13. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

14. Sklep nie przyjmuje żadnych przesyłek odsyłanych za pobraniem.

15. Zwroty są możliwe tylko po okazaniu faktury VAT lub paragonu.

16. Kupujący ma obowiązek rozpakować i sprawdzić stan zamówionego towaru w obecności kuriera . W przypadku stwierdzenia uszkodzenia należy przesyłkę zwrócić kurierowi i w jego obecności wypełnić protokół szkody .

## **5. Reklamacja – gwarancja oraz rękojmia**

1. Sklep udziela gwarancji na sprzedawane części i akcesoria.

2. Gwarancja dotyczy wszelkich ukrytych wad.

3. Okres gwarancji wynosi 24 miesiące od daty wystawienia faktury lub paragonu. Dla zachowania uprawnień z gwarancji wystarcza wysłanie zawiadomienia o dostrzeżonych wadach na adres sklepu: [sklep@carserwis.pl](mailto:sklep@carserwis.pl). Klient zobowiązany jest jak najdokładniej opisać stwierdzone wady i usterki. Warunkiem uwzględnienia reklamacji jest posiadanie przez Klienta oryginału faktury wystawionej przy sprzedaży towaru, a także oryginalnego opakowania.
4. W terminie 14 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wadach lub usterkach sklep ustosunkuje się do reklamacji i w przypadku jej zasadności przedstawi sposób jej uwzględnienia poprzez: naprawę towaru lub jego wymianę na nowy. Sposób doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową wybiera sklep.
5. W przypadku wymiany towaru na nowy, Sklep wskaże Klientowi adres, pod który winien on przesłać wadliwy towar.
6. Przesłanie przez Klienta wadliwego towaru, jak i przesłanie do niego towaru naprawionego lub towaru wymienionego odbywa się na koszt sklepu wskazaną przez Sklep firmą kurierską.
7. Jeżeli w wykonaniu obowiązków z tytułu gwarancji Sklep dokona wymiany towaru na nowy albo dokona istotnej naprawy wadliwego towaru, termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia wymienionego towaru lub zwrócenia towaru naprawionego. Jeżeli wymianie ulegała część towaru zasadę tę stosuje się do części wymienionej. W innych wypadkach termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego skutek wady towaru objętego gwarancją Klient mógł z niego korzystać.
8. Gwarancją nie są objęte wady i usterki spowodowane niewłaściwym użytkowaniem oraz niewłaściwym montażem, jak również normalne zużycie towaru.
9. Prawa i obowiązki stron z tytułu rękojmi za wady regulują przepisy kodeksu cywilnego.

## **6. Płatności**

1. Klient zobowiązuje się dokonać płatności w wskazany przy składaniu zamówienia, wg warunków zawartych w potwierdzeniu zamówienia oraz niniejszym regulaminie.
2. Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione towary:
  - a/ gotówką przy odbiorze towaru (w siedzibie Sklepu lub do rąk pracownika firmy spedycyjnej)
  - b/ przelewem na rachunek bankowy sklepu - w takim przypadku towar zostanie wysłany po wpłynięciu całej wartości zamówienia na rachunek bankowy sklepu.
3. Przez wartość zamówienia rozumie się cenę brutto za zamówiony towar powiększoną o koszt dostawy.
4. Płatności przelewem winny być dokonywane na następujący rachunek bankowy sklepu:  
Numer Konta:

**BANK PEKAO SA**  
**78 1240 6292 1111 0010 4311 8086**

## **7. Logowanie Klienta**

1. Aby dokonać zakupu lub zadać pytanie należy zarejestrować się i podać swoje dane osobowe.

2. Posługując się wybraną w czasie rejestracji nazwą użytkownika i hasłem można dokonywać zakupów wszystkich produktów zawartych na stronie internetowej.

## **8. Poufność danych i polityka prywatności**

1. Przy składaniu zamówienia dane Klienta są udostępniane sprzedawcy w celu realizacji zamówienia.
2. Składając zamówienie Klient wyraża zgodę na wykorzystywanie przez Sklep danych Klienta (adres e-mail, numer telefonu) wyłącznie w celu realizacji zamówienia i w celu przesyłania informacji marketingowych o asortymencie sklepu.
3. Sklep ma obowiązek zachowania poufności danych Klienta i zachowania największej staranności przy ich ochronie, zgodnie z wymogami Ustawy o Ochronie Danych Osobowych.

## **9. Pliki cookies (tzw. Ciasteczka)**

Używamy informacji zapisanych za pomocą cookies i podobnych technologii m.in. w celu dostosowania serwisu do indywidualnych potrzeb użytkowników oraz w celach statystycznych i reklamowych. Mogą też stosować je współpracujące z nami firmy badawcze. W programie służącym do obsługi Internetu można zmienić ustawienia dotyczące cookies. Korzystanie z naszych serwisów internetowych bez zmiany ustawień dotyczących cookies oznacza, że będą one zapisane w pamięci urządzenia. Więcej informacji można znaleźć w naszej [Polityce Prywatności](#).

## **10. Formularze – USŁUGA reCAPTCHA**

Zaakceptuj Warunki korzystania z usługi reCAPTCHA

Uzyskując dostęp do interfejsów API reCAPTCHA lub korzystając z nich, akceptujesz Warunki korzystania z interfejsów API Google, Warunki korzystania z usług Google oraz dodatkowe warunki określone poniżej. Przed uzyskaniem dostępu do tych interfejsów API zapoznaj się ze wszystkimi obowiązującymi warunkami i zasadami.

### **Warunki korzystania z usługi reCAPTCHA**

Przyjmujesz do wiadomości, że interfejs API reCAPTCHA gromadzi informacje o sprzęcie i oprogramowaniu, takie jak dane o urządzeniu i aplikacji, i wysyła je do Google w celu analizy. Informacje zebrane w związku z Twoim korzystaniem z usługi reCAPTCHA zostaną wykorzystane do jej ulepszenia i w ogólnych celach związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa. Nie będą natomiast wykorzystywane do wyświetlania spersonalizowanych reklam przez Google. Zgodnie z punktem 3(d) Warunków korzystania z interfejsów API Google potwierdzasz, że korzystając z tych interfejsów API, bierzesz na siebie odpowiedzialność za przekazanie wszelkich niezbędnych powiadomień i zgód związanych ze zbieraniem tych danych i udostępnianiem ich firmie Google. W przypadku użytkowników z Unii Europejskiej Ty i Twój klient interfejsu API musicie przestrzegać polityki w zakresie zgody użytkownika z UE.

## **DANE OSOBOWE - INFORMACJE DLA KLIENTÓW**

Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), które stosujemy od 25 maja 2018 r. reguluje postępowanie z danymi osobowymi w wszystkich krajach Unii Europejskiej po to, by chronić Twoje dane. Celem tych przepisów nie jest jednak zablokowanie przepływu danych osobowych. Wprost przeciwnie - te dane są potrzebne, np.

abyśmy mogli podpisać z Tobą umowę, czy przesłać Ci naszą ofertę. Jednak dzięki RODO masz większą kontrolę nad tym, kto i w jaki sposób przetwarza Twoje dane osobowe.

My, to znaczy Carservis Sp. z o.o. oraz producent Twojego samochodu będziemy lub już jesteśmy Administratorami Twoich danych osobowych czyli informacji, które mogą pozwolić Cię zidentyfikować, np. imię i nazwisko, numer PESEL, adres zamieszkania, nr telefonu czy adres e-mail.

Jako Administrator jesteśmy odpowiedzialni za cele i sposoby przetwarzania Twoich danych osobowych. Potrzebujemy ich przede wszystkim do tego, by zawrzeć z Tobą odpowiednią umowę np. umożliwić Ci zakup Twojego wymarzonego samochodu, a później pomóc Ci utrzymywać go w pełnej sprawności i nienagannym stanie w naszych serwisach oraz regularnie - zgodnie z kodeksem drogowym – przeprowadzać badania kontrolne na Stacji Kontroli Pojazdów.

Przetwarzamy je również w celu badania satysfakcji klientów, który realizujemy zgodnie z naszym prawnie uzasadnionym interesem jakim jest określanie jakości naszej obsługi oraz poziomu zadowolenia naszych klientów z produktów i usług.

Twoje dane przekazujemy producentowi Twojego samochodu, który w trosce o bezpieczeństwo jazdy powinien zachować kontakt z właścicielami wytwarzanych samochodów. Prowadząc działalność korzystamy również z usług zewnętrznych podmiotów dostarczających oprogramowanie, kancelarii prawnych, agencji marketingowych czy firm windykacyjnych. Jako firma należąca do Grupy Kapitałowej CARSERVIS SA, Twoje dane przekazujemy również innym spółkom Grupy, które obsługują nas w obszarze księgowym, informatycznym i administracyjnym.

Fakt zawarcia z Tobą umowy nakłada na nas szereg innych obowiązków - rachunkowych, księgowych, podatkowych. Dlatego także w tych celach musimy przetwarzać Twoje dane.

Wykorzystujemy je również, by przekazać Ci nasze oferty - jest to tzw. cel marketingowy. Jeśli jednak nie chcesz ich otrzymywać możesz zgłosić sprzeciw - kontaktując się z nami. Sposoby kontaktu wskazujemy poniżej.

Twoje dane osobowe wynikające z zawarcia umowy będą przetwarzane przez okres, w którym mogą ujawnić się roszczenia związane z tą umową, czyli przez 10 lat od końca roku, w którym wygasła umowa.

Dane przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego naszych produktów i usług możemy przetwarzać do czasu, aż zgłosisz sprzeciw względem ich przetwarzania w tym celu lub ustalimy, że się zdezaktualizowały.

Z racji przetwarzania Twoich danych osobowych zgodnie z RODO przysługują Ci określone uprawnienia. Najważniejsze z nich to:

- Możesz uzyskać informacje, czy przetwarzamy Twoje dane osobowe.
- Jeśli je przetwarzamy, to możesz: uzyskać szczegółowe informacje m.in. o tym, jakie Twoje dane są przetwarzane, w jakim celu i komu są przekazywane; poprosić o informacje, skąd je mamy jeśli sam nam ich nie przekazałeś; uzyskać do nich dostęp, np. prosząc o kopię; żądać sprostowania danych, jeśli są nieprawidłowe.
- Możesz również poprosić o usunięcie lub ograniczenie przetwarzania swoich danych. Jednak spełnienie Twojej prośby nie zawsze będzie możliwe. W przypadku gdy łączy nas historia zrealizowanych transakcji to możemy je przetwarzać zgodnie z przepisami prawa i Twoja prośba nie będzie skuteczna. Jeśli jednak są one przetwarzane niezgodnie z prawem lub nie ma podstaw do ich przetwarzania - Twoje dane powinny być usunięte.
- Jeśli uważasz, że Twoje prawa są łamane - możesz wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zajmującego się ochroną danych osobowych.

- Jeśli chciałbyś skorzystać z tych praw - skontaktuj się z administratorem danych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
- Swoje dane podajesz nam dobrowolnie, jednak jeśli ich nie podasz nie będziemy mogli zawrzeć z Tobą umowy.

W sprawach ochrony swoich danych osobowych możesz się skontaktować z naszym Inspektorem Ochrony Danych w następujący sposób:

**e-mailem: [iod\\_csw@cvsa.pl](mailto:iod_csw@cvsa.pl);**  
**telefonicznie: 22 5737107;**

lub pisemnie na adres naszej siedziby:

**Carserwis Sp. z o.o.,**  
**ul. Polczyńska 33,**  
**01-377 Warszawa**