

REGULAMIN OBSŁUGI KLIENTÓW PROGRAMU FLOTA



1. Regulamin określa warunki świadczenia dla Klientów Niezdefiniowanych usług serwisowych oraz sprzedaży towarów (części), usług niezbędnych do realizacji tych usług na terytorium Polski.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia i nazwy mają następujące znaczenie:
 - a) **Klient Niezdefiniowany** - podmiot, który zawarł z ORLEN umowę o wydanie i użytkowanie kart paliwowych oraz zaakceptował niniejszy Regulamin;
 - b) **ORLEN** - ORLEN Spółka Akcyjna z siedzibą w Płocku, ul. Chemików 7, 09-411 Płock, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000028860, numer NIP 774-00-01-454, kapitał zakładowy/ kapitał wpłacony 1 451 177 561,25 zł.
 - c) **Inter Cars** - Spółka INTER CARS S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Powsińskiej 64, 02 903 Warszawa, NIP: 118-14-52-946, REGON: 014992887, wpisana Rejestru Przedsiębiorców do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000008734, z kapitałem zakładowym w wysokości: 28 336 200,00 zł;
 - d) **Usługi** - usługi serwisowe, których zakres został określony w pkt. 3 Regulaminu oraz sprzedaż towarów (części), usług niezbędnych do realizacji tych usług;
 - e) **Karta FLOTA typu „S”** - karta paliwowa służąca do bezgotówkowego nabywania towarów i usług na stacjach paliw oraz u wskazanych podmiotów, wydawana przez ORLEN na numer rejestracyjny pojazdu.
3. Zakres usług serwisowych objętych Regulaminem stanowi:

A. Serwis mechaniczny i drogowy:

- a) wykonywanie okresowych przeglądów pojazdów wynikających z książki obsługi pojazdu;
- b) wykonywanie badań technicznych pojazdów;
- c) wykonywanie napraw awarii mechanicznych;
- d) wykonywanie remontów podzespołów;
- e) wykonywanie napraw elektrycznych i elektronicznych;
- f) wykonywanie przeglądów gwarancyjnych;
- g) wynajem pojazdów;
- h) holowanie i ratownictwo drogowe;
- i) przeładunek towaru;
- j) parking;
- k) wykonywanie pozostałych napraw wynikających z eksploatacji pojazdu.

B. Serwis ogumienia i sprzedaż opon:

- a) zakup, wymiana, wulkanizacja ogumienia.

C. Serwis blacharsko-lakierniczy:

- a) wykonywanie napraw blacharsko-lakierniczych.

4. Warunki rozpoczęcia realizacji Usług:

- a) rozpoczęcie procedury wykonywania Usług nastąpi po zgłoszeniu telefonicznym pod numerem Infolinii Programu Flota 801 235 682 czynnej 24h/7dni.

REGULAMIN OBSŁUGI KLIENTÓW PROGRAMU FLOTA



- b) zgłoszenie, o którym mowa w pkt. a) musi zawierać:
 - numer karty FLOTA typu „S”;
 - numer rejestracyjny pojazdu;
 - numer telefonu kontaktowego.
- c) każde zgłoszenie zostanie potwierdzone przez Inter Cars e-mail'em lub SMS'em na wskazany adres mailowy/numer telefonu.
- d) Usługa odbędzie się we wskazanym przez Inter Cars warsztacie samochodowym uzgodnionym z Klientem Niezdefiniowanym. Klient Niezdefiniowany jest zobowiązany do okazania w warsztacie wskazanym przez Inter Cars, karty FLOTA typu „S”. Numer rejestracyjny na karcie FLOTA typu „S” musi zgadzać się z numerem rejestracyjnym naprawianego pojazdu. W przypadku niezgodności numeru rejestracyjnego pojazdu z kartą FLOTA typu „S” Inter Cars odmówi realizacji Usług.
5. Gwarantem realizacji Usług jest Inter Cars.
6. Zgłoszenie ewentualnych nieprawidłowości w realizacji Usług powinno odbyć się za pomocą infolinii pod numerem (0-22) 714 14 14. Zgłoszenie musi zawierać:
 - numer rejestracyjny pojazdu;
 - datę i miejsce wykonania Usługi;
 - wyszczególnienie nieprawidłowości jakie miały miejsce w procesie obsługi.
7. Inter Cars niezwłocznie usunie ewentualne usterki lub przedstawi rozwiązanie zgłoszonego problemu w terminie 7 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia.
8. W przypadku sytuacji spornych lub niejasnych Inter Cars powoła niezależnego rzeczoznawcę celem uzyskania pisemnej opinii. W razie braku zawinienia po stronie Inter Cars w powstaniu nieprawidłowości, Klient Niezdefiniowany zostanie obciążony kosztami opinii i usunięcia usterki.
9. Nie zgłoszenie nieprawidłowości w momencie ich wystąpienia lub usunięcie ich przez Klienta Niezdefiniowanego na własny koszt skutkuje brakiem obowiązku po stronie Inter Cars do bezpłatnego usunięcia tych nieprawidłowości lub pokrycia kosztów ich usunięcia.
10. Klient Niezdefiniowany akceptując Regulamin wyraża zgodę na zapłatę wynagrodzenia z tytułu wykonanych usług polegających na weryfikacji awarii pojazdu, przy czym wynagrodzenie z tego tytułu nie przekroczy kwoty maksymalnej 80 zł netto. Wynagrodzenie, o którym mowa w niniejszym punkcie zostanie naliczone tylko w przypadku wykonania usług weryfikacji awarii pojazdu przez Inter Cars, przy jednoczesnym niewyrażeniu przez Klienta Niezdefiniowanego zgody na kontynuowanie naprawy.
11. Jeżeli wartość Usług przekroczy ustaloną przez Klienta Niezdefiniowanego na dedykowanej stronie w ramach portalu <http://www.flota.orlen.pl/> wartość nie wymagającą dodatkowej autoryzacji, Inter Cars zobowiązany jest uzyskać zgodę Klienta Niezdefiniowanego na wykonanie naprawy na podstawie korespondencji elektronicznej pomiędzy Klientem Niezdefiniowanym lub przez niego upoważnionym pracownikiem, a przedstawicielem Inter Cars.
12. Inter Cars przed wykonaniem Usług będzie wnioskował do ORLEN o autoryzację wartości tych Usług na podstawie korespondencji e-mail.
13. ORLEN zobowiązuje się zwrócić poinformować Inter Cars o wydaniu zgody na wykonanie Usługi lub przesłać dalsze instrukcje na podstawie korespondencji e-mail.
14. Kwota całkowitego wynagrodzenia z tytułu wykonanej usługi serwisowej wraz z dostawą towarów (części), usług niezbędnych do realizacji tej Usługi, będzie naliczona zgodnie z warunkami finansowymi zaakceptowanymi przez Klienta Niezdefiniowanego.
15. Rozliczenie kwoty wynagrodzenia należnego z tytułu wykonanych dla Klienta Niezdefiniowanego Usług nastąpi pomiędzy Klientem Niezdefiniowanym, a ORLEN.

16. Warunki rozliczeń:
- a) Na podstawie niniejszego Regulaminu Klient zobowiązuje się do zapłaty na rzecz ORLEN wynagrodzenia z tytułu świadczenia Usługi.
 - b) W związku z powyższymi zobowiązaniami ORLEN umieści na fakturach wystawianych Klientowi z tytułu Transakcji Bezgotówkowych, dodatkowe pozycje odnoszącą się do wynagrodzenia za Usługi. Wynagrodzenie za Usługi będzie zgodne z cenami Inter Cars. Wynagrodzenie będzie podlegało opodatkowaniu podatkiem od towarów i usług (VAT) według obowiązujących przepisów. Rozliczenie będzie następowało według tych samych zasad jak rozliczenie Transakcji Bezgotówkowych, zgodnie z Umową.
 - c) Klient definiuje (określa) wartość jednorazowego limitu naprawy na Portalu. W przypadku przekroczenia jednorazowego limitu naprawy Inter Cars ma prawo w imieniu ORLEN wystąpić do Klienta o zatwierdzenie transakcji powyżej jednorazowego limitu naprawy. Zatwierdzenie transakcji odbywa się drogą elektroniczną, na podstawie emaila wysłanego przez Klienta do Inter Cars. Wartość wynagrodzenia z tytułu Usług wraz z wartością wszystkich Transakcji Bezgotówkowych przypisana do wszystkich Kart Mikroflota posiadanych przez Klienta nie może przekroczyć otrzymanego przez niego Limitu Kredytowego. W przypadku przekroczenia przez Klienta Limitu Kredytowego, Karty Flota zostają zablokowane przez ORLEN. Decyzję o odblokowaniu Kart Flota podejmuje ORLEN.
17. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy o wydanie i użytkowanie Kart Flota oraz załączonych do niej OGÓLNYCH WARUNKÓW SPRZEDAŻY I UŻYWANIA KART FLOTA ORLEN S.A.
18. Postanowienia niniejszego Regulaminu a w szczególności wyróżnione dużymi literami pojęcia powinny być interpretowane zgodnie z definicjami zawartymi w Umowie o wydanie i używanie kart Flota oraz załączonych do niej OGÓLNYCH WARUNKÓW SPRZEDAŻY I UŻYWANIA KART FLOTA ORLEN S.A.