

## REGULAMIN KLUCZYKOMATU

### §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa warunki, zakres oraz sposób korzystania z usługi Kluczykomatu, zwaną dalej Usługą.
2. Dostawcą usługi jest **Krotoski Sp. z o.o.** z siedzibą w Łodzi przy ul. Niciarnianej 51/53, 92-320 Łódź, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi- Śródmieścia w Łodzi XX Wydział Gospodarczy pod nr: 0000946790, NIP: 7282687625, REGON: 100508400, BDO: 000046696, wysokość kapitału zakładowego: 1.000.000,00 zł,
3. Usługa dostępna jest w Autoryzowanym Serwisie marek Audi, Volkswagen Samochody Osobowe, Volkswagen Samochody Dostawcze, Skoda, Seat, Cupra Krotoski Łódź przy ul. Niciarnianej 51/53, 92-320 Łódź.
4. Treść Regulaminu dostępna jest na stronie Krotoski pod adresem <https://www.krotoski.com/>.

### §2 Definicje

1. Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:
  - a. **Usługodawca** - należy przez to rozumieć Krotoski Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ul. Niciarnianej 51/53, 92-320 Łódź, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi- Śródmieścia w Łodzi XX Wydział Gospodarczy pod nr: 0000946790, NIP: 7282687625, REGON: 100508400, BDO: 000046696, wysokość kapitału zakładowego: 1.000.000,00 zł,
  - b. **Serwis** - Autoryzowany Serwis marek Audi, Volkswagen Samochody Osobowe, Volkswagen Samochody Dostawcze, Skoda, Seat, Cupra Krotoski Łódź przy ul. Niciarnianej 51/53, 92-320 Łódź.
  - c. **Klient**- należy przez niego rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną, osobę reprezentującą firmę lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej mająca zdolność prawną, która dokonuje zakupu usług w serwisie Usługodawcy, w tym przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, dokonujący zakupu usług w celach związanych z prowadzoną działalnością jednak nieposiadający dla Klienta charakteru zawodowego.
  - d. **„Serwis”** - należy przez niego rozumieć punkt usługowy usługodawcy realizujący naprawy i przeglądy pojazdów wyposażony w kluczykomat.
  - e. **Kluczykomat”** - należy przez niego rozumieć fizyczne urządzenie zainstalowane w serwisie Usługodawcy wraz z oprogramowaniem umożliwiające realizację usługi. Kluczykomat umożliwia: samodzielne pozostawienie lub odebranie kluczyków do pojazdu przez Klienta w dowolnie wybranej przez niego porze oraz obsługę płatności online za realizowane przez Usługodawcę usługi serwisowe.
  - f. **„RODO”** - należy przez nie rozumieć Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
  - g. **„Bramka Płatnicza”** - system płatności elektronicznych obsługiwany przez bank ING Bank Śląski S.A., umożliwiający Klientowi dokonanie zapłaty za usługi serwisowe w formie bezgotówkowej za pośrednictwem Internetu, w szczególności przy użyciu karty płatniczej, systemu BLIK lub finansowania w formie kredytu oferowanego przez bank. Bramką Płatniczą zarządza i za jej prawidłowe funkcjonowanie odpowiada ING Bank Śląski S.A. Potwierdzenie dokonania płatności przekazywane jest przez bank do systemu serwisu, a do momentu otrzymania takiego potwierdzenia Klient nie otrzyma kodu QR umożliwiającego odbiór kluczy z Kluczykomatu.

### §3 Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Warunkiem wykonania Usług i zawarcia umowy na ich świadczenie jest uprzednie umówienie wizyty w Serwisie przez Klienta poprzez:
  - a. telefonicznie pod numerem telefonu 48 42 677 17 00.

- b. poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie internetowej <https://www.krotoski.com/>,
  - c. poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego na Kluczykomacie znajdującym się przy Serwisie,
  - d. osobiście, podczas wizyty Klienta w Serwisie.
2. Klient, umawiając wizytę w Serwisie, powinien zgłosić chęć skorzystania z usługi Kluczykomatu oraz podać numer telefonu w celu otrzymania kodu QR umożliwiającego skorzystanie z tej usługi.
3. W przypadku gdy Klient nie był uprzednio umówiony na wizytę w Serwisie, chęć skorzystania z usługi Kluczykomatu zgłasza podczas osobistego umawiania wizyty w Serwisie, podając numer telefonu w celu otrzymania kodu QR umożliwiającego skorzystanie z tej usługi.
4. Skorzystanie z usługi Kluczykomatu możliwe jest przez całą dobę, 7 dni w tygodniu w Serwisie.
5. Skorzystanie z Kluczykomatu jest możliwe po poprawnej autoryzacji poprzez zeskanowanie unikalnego kodu QR, wygenerowanego i udostępnionego Klientowi elektronicznie w wiadomości SMS na numer podany przy zakładaniu zlecenia serwisowego.
6. Po zakończeniu naprawy kluczyki do pojazdu mogą zostać wydane Klientowi za pośrednictwem Kluczykomatu po dokonaniu przez Klienta płatności za wykonane usługi serwisowe za pośrednictwem Bramki Płatniczej; przed dokonaniem płatności Klient otrzymuje informację o zakresie wykonanych usług, a Kluczykomat weryfikuje prawidłowość dokonanej płatności.
7. Usługi serwisowe wykonywane są przez Usługodawcę na rzecz Klienta na podstawie odrębnej umowy. Usługa Kluczykomatu stanowi usługę pomocniczą umożliwiającą przekazanie i odbiór kluczyków do pojazdu w związku z realizacją usług serwisowych.
8. Dla skorzystania z Usług, niezbędne jest:
  - a. posiadanie przez Klienta dostępu do sieci Internet,
  - b. posiadanie przez Klienta urządzenia: smartfonu, tabletu, komputera osobistego itp. z zainstalowaną aktualną wersją przeglądarki internetowej,
  - c. posiadanie przez Klienta aktywnego numeru telefonu.
9. Korzystanie z Usługi Kluczykomatu nie wiąże się z pobieraniem odrębnej opłaty i jest udostępniane Klientowi w ramach realizacji usług serwisowych. Klient może w każdym czasie zrezygnować z Usługi Kluczykomatu (rozwiązać umowę o świadczenie Usług). Warunkiem rozwiązania umowy o świadczenie Usług jest złożenie przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z korzystania z Usług (co najmniej w formie dokumentowej) poprzez wysyłkę oświadczenia na adres e-mail: [serwis.niciarniana@krotoski.com](mailto:serwis.niciarniana@krotoski.com) lub złożenie oświadczenia bezpośrednio w Serwisie. W przypadku, gdy umowa o świadczenie Usług uległa rozwiązaniu, odbiór kluczyków oraz dokonanie płatności za zrealizowane usługi serwisowe możliwe będzie wyłącznie osobiście, w godzinach pracy Serwisu. Możliwość zrezygnowania z usługi dotyczy również przedsiębiorcy korzystającego z usług serwisowych w celach związanych z prowadzoną działalnością jednak nie posiadających dla Klienta charakteru zawodowego.

#### **§ 4 Sposoby uiszczenia opłaty za usługi serwisowe**

1. Usługi serwisowe (wraz z częściami zamiennymi do zlecenia) wyceniane są indywidualnie w zależności od zakresu zlecenia tj. rodzaju i czasu realizacji usługi (robocizna lub usługi obce) oraz wykorzystanych materiałów i części zamiennych (materiały).
2. Ceny usług serwisowych oraz części zamiennych każdorazowo udostępniane są klientowi na ekranie Kluczykomatu. Realizacja usług serwisowych możliwa jest dopiero po akceptacji przez klienta przedstawionego zakresu i cennika.
3. Płatności za usługi serwisowe odbywają się za pośrednictwem Bramki Płatniczej iMoje. Dostawcą usługi (bramki) płatniczej, odpowiedzialnym za realizację i bezpieczeństwo transakcji jest ING Bank Śląski S. A. z siedzibą przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice; wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice - Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459; kapitał zakładowy w kwocie 130 100 000 zł opłacony w całości, NIP 6340135475 ("Operator"). Usługi płatnicze świadczone są zgodnie z Regulaminem dostępnym na stronie Operatora, udostępnionym Klientowi przed dokonywaniem płatności online.

4. Płatność online dokonywana jest zgodnie z zasadami wynikającymi z Regulaminu obowiązującego u Operatora.
5. Transakcje realizowane będą za pomocą linków do płatności na zasadzie "pay by link". Każda płatność wymaga autoryzacji na urządzeniu Klienta.
6. Klient może zrealizować płatność za zrealizowaną usługę lub zakupiony towar, w zależności od wyboru:
  - a. przelewem online,
  - b. za pomocą karty płatniczej: Visa, MasterCard, GooglePay, ApplePay,
  - c. za pośrednictwem systemu Blik.
7. Zapłatę uważa się za dokonaną w momencie zaksięgowania wpłaty na koncie bankowym Usługodawcy. W przypadku odbioru kluczyków do pojazdu za pośrednictwem Kluczykomatu zapłatę za realizację usług serwisowych Klient może uiścić jedynie w formie bezgotówkowej płatności elektronicznej.
8. Płatności są identyfikowane na podstawie numeru dokumentu sprzedaży generowanego przez Serwis.
9. Klient korzystając z Usług upoważnia Usługodawcę do wystawiania i przysyłania dokumentów sprzedaży w formie elektronicznej, zgodnie z art. 106 b ust. 3, w zw. z art. 106 n Ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1570, z późn. zm.).

### § 5 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem, czyli podmiotem decydującym o tym w jakim sposób będą wykorzystywane dane osobowe w związku z korzystaniem z Serwisu jest Krotoski spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi (92-320) przy ul. Niciarnianej 51/53. Dane identyfikacyjne: KRS 0000946790, NIP 7282687625, REGON 100508400, kapitał zakładowy: 1.000.000,00 zł. Sąd rejestrowy, w którym przechowywane są akta: Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy KRS.
2. Administrator ustanowił Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem poczty elektronicznej: [dane.osobowe@krotoski.com](mailto:dane.osobowe@krotoski.com) lub pisząc list na adres siedziby: ul. Niciarniana 51/53, 92-320 Łódź - z dopiskiem „RODO”
3. Cele, podstawy prawne oraz czas przetwarzania danych osobowych:

Podstawa prawna	Cel przetwarzania	Czas
art. 6 ust. 1 lit. b RODO – wykonanie umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą	zawarcie i realizacja umowy związanej z korzystaniem z Serwisu i realizacją usług serwisowych oraz powiązanych, podjęcie działań przed jej zawarciem na wniosek Klienta	niezbędny do realizacji umowy, a po jej zakończeniu - przez czas potrzebny na wykazanie prawidłowości wykonania wynikających z niej obowiązków
art. 6 ust. 1 lit. c RODO – obowiązek prawny	realizacja prawnych obowiązków ciążących na Administratorze, w szczególności podatkowych	niezbędny do realizacji ustawowych obowiązków Spółki, w tym do upływu terminu przedawnienia zobowiązań podatkowych
art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. zapewnienie bezpieczeństwa, w tym monitorowanie dostępu do obiektów,</li> <li>b. badanie jakości obsługi klienta;</li> <li>c. podtrzymywanie relacji biznesowych z klientami;</li> <li>d. działania analityczne i statystyczne w zakresie lepszego doboru produktów i usług do potrzeb klientów, ogólnej optymalizacji produktów, procesów obsługi, analizy finansowej oraz analizy działalności gospodarczej;</li> <li>e. dokonywanie rozliczeń wewnętrznych oraz prowadzenie audytów wewnętrznych, raportowanie w ramach wewnętrznej sieci sprzedaży;</li> <li>f. zarządzanie procesem sprzedaży i obsługą klienta;</li> <li>g. prowadzenie centralnej bazy klientów;</li> <li>h. ustalenie, dochodzenie oraz obrona przed roszczeniami</li> </ol>	<p>niezbędny do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Spółki</p> <p>w przypadku przetwarzania danych z wykorzystaniem monitoringu wizyjnego dane będą przetwarzane co do zasady przez okres nieprzekraczający 3 miesięcy od dnia nagrania - czas ten może być wydłużony w przypadku, w którym nagrania obrazu stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Spółka powzięła wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu - do czasu prawomocnego zakończenia postępowania</p>

4. Klient w związku z korzystaniem z Serwisu nie podlega decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, i wywołuje wobec Klienta skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nią wpływa

5. Odbiorcy danych osobowych, którym Administrator może udostępnić dane osobowe Klienta w związku z korzystaniem z Serwisu: podmioty świadczące usługi prawne lub doradcze dla Spółki, agencje marketingowe i PR, dostawcy usług i systemów z obszaru obsługi call center, podmioty wykonujące audyty i sprawozdania z działalności Spółki, podmiot dostarczające oprogramowanie, narzędzia IT i/lub usługi wykorzystywane przez Spółkę w celach wskazanych w pkt. 4 wyżej, podmioty świadczące usługi informatyczne i hostingowe, podmiot dostarczający pocztę elektroniczną; spółki z grupy Volkswagen, w tym przede wszystkim importer – Volkswagen Group Polska Sp. z o. o.; ING Bank Śląski s.a. (jako odrębny administrator danych osobowych).
6. Z uwagi na wykorzystywane narzędzia IT może dochodzić do transferów danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy, w tym do Stanów Zjednoczonych na podstawie decyzji Komisji Europejskiej z dnia 10.07.2023 r. wydanej na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE), stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony danych osobowych zapewniony w ramach ochrony danych UE-USA.
7. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, Klientowi przysługują następujące prawa na gruncie RODO: żądanie dostępu do danych, ich poprawiania, usunięcia, a także ograniczenia przetwarzania danych osobowych oraz ich przenoszenia; wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych; wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi.
8. Administrator, za pośrednictwem Serwisu oraz innych form komunikacji zbiera i przetwarza poniżej wyszczególnione dane osobowe Klientów, przekazywane podczas procesów rejestracji w Serwisie: imię i nazwisko, nazwa firmy (gdy dotyczy), adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu, NIP (gdy dotyczy), marka i model samochodu, numer rejestracyjny oraz numer nadwozia (VIN).
9. Przetwarzanie danych osobowych w związku z korzystaniem przez Klienta z Usług Kluczykomatu jest dobrowolne lecz konieczne do prawidłowego wykonania usług przez Usługodawcę.
10. Administrator przetwarza dane osobowe Klientów zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z wymaganiami RODO.
11. Administratorem danych osobowych Klientów korzystających z płatności za pośrednictwem Bramki Płatniczej jest ING Bank Śląski S. A. z siedzibą przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice; wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice - Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459; kapitał zakładowy w kwocie 130 100 000 zł opłacony w całości, NIP 6340135475. Pakiet informacyjny RODO tego administratora dostępny jest na stronie internetowej:  
<https://www.ing.pl/indywidualni/tabele-i-regulaminy/regulacje/ochrona-danych-osobowych>  
[https://data.imoje.pl/docs/imoje\\_informacja\\_administradora\\_danych\\_osobowych.pdf](https://data.imoje.pl/docs/imoje_informacja_administradora_danych_osobowych.pdf)

## **§ 6 Warunki gwarancji oraz postępowanie reklamacyjne**

1. Wszelkie reklamacje dotyczące usług związanych z Kluczykomatem, Klient może złożyć:
  1. za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail Serwisu [serwis.niciarniana@krotoski.com](mailto:serwis.niciarniana@krotoski.com)
  2. telefonicznie, pod numerem telefonu +48 42 677 17 00.
  3. pisemnie, na adres korespondencyjny Serwisu.
  4. ustnie podczas wizyty w Serwisie.
2. Wszelkie uwagi lub problemy techniczne związane z działaniem Kluczykomatu należy zgłaszać bezpośrednio personelowi Serwisu, przy wykorzystaniu wybranego przez Klienta sposobu komunikacji.
3. Reklamacje związane z obsługą Bramki Płatniczej iMoje należy zgłaszać do Operatora - ING Bank Śląski S. A. z siedzibą przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice; wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie

Rejonowym Katowice - Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459; kapitał zakładowy w kwocie 130 100 000 zł opłacony w całości, NIP 6340135475.

4. Reklamacja powinna zawierać dane osobowe Klienta (imię i nazwisko lub pełną nazwę, dokładny adres, numer telefonu lub adres e-mail), jak również wskazanie przyczyny reklamacji oraz treść żądania.
5. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

## **§ 7 Odpowiedzialność**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dokonania płatności elektronicznej lub opóźnienia w jej realizacji wynikające z działania lub zaniechania Operatora Bramki Płatniczej, w szczególności banku ING Bank Śląski S.A., ani innych podmiotów pośredniczących w realizacji płatności.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi Kluczykomatu, opóźnienia w jej realizacji lub nieprawidłowe działanie systemu wynikające z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności z powodu:
  - a. awarii lub przerw w funkcjonowaniu sieci Internet,
  - b. awarii systemów teleinformatycznych lub urządzeń pozostających poza kontrolą Usługodawcy,
  - c. przerw technicznych, konserwacyjnych lub modernizacyjnych po stronie operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców usług informatycznych.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru kluczy z Kluczykomatu w przypadku braku potwierdzenia dokonania płatności przez Operatora Bramki Płatniczej.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawidłowych danych niezbędnych do realizacji płatności lub wygenerowania kodu umożliwiającego odbiór kluczy z Kluczykomatu.
5. Odpowiedzialność Usługodawcy jest wyłączona w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa, z wyłączeniem szkód wyrządzonych umyślnie.

## **§ 8 Postanowienia końcowe**

1. Korzystanie z usługi Kluczykomatu jest możliwe po uprzednim zapoznaniu się z Regulaminem i akceptacji jego postanowień; rozpoczęcie korzystania przez Klienta z Usługi Kluczykomatu jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu, która jest dobrowolna, lecz niezbędna do skorzystania z Usługi i jej prawidłowej realizacji.
2. Umowy, o których mowa w niniejszym regulaminie zawierane są w języku polskim.
3. W związku z realizacją usług wskazanych w niniejszym regulaminie, prawem właściwym jest prawo polskie.
4. Wszelkie spory będą rozstrzygane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Usługodawca może wprowadzić zmiany w Regulaminie. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest na stronie <https://www.krotoski.com>.