

# Regulamin

Regulamin platformy internetowej R-Shop RENAULT

## §1 Definicje

**Sklep** - platforma internetowa prowadzona pod nazwą R-Shop i adresem <https://sklep.renault.pl>, administrowana przez RENAULT, za pośrednictwem której dochodzi do skorzystania przez Klienta z Usług Sklepu.

- **Renault** – spółka prawa handlowego działająca pod firmą RENAULT POLSKA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Marynarskiej 13; NIP 526-020-59-83; wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000121892, adres e-mail: [kontakt.klient@renault.com.pl](mailto:kontakt.klient@renault.com.pl)
- **Klient** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca ze Sklepu w celu skorzystania z Usług Sklepu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- **Dealer** - podmiot niezależny od Renault, będący jego Autoryzowanym Partnerem i prowadzący sprzedaż Usług oraz Akcesoriów prezentowanych w Sklepie. Aktualna lista Dealerów wraz z danymi adresowymi i kontaktowymi umieszczona jest na stronie internetowej Sklepu.
- **Sprzedający** - Dealer wybrany przez Klienta w celu odbioru Akcesoriów, bez względu na sposób płatności; dane Dealera, numer rejestru i organ rejestrowy i dane kontaktowe znajdują się na stronie internetowej Dealera.
- **Rezerwacja Usługi** - zgłoszenie przez Klienta, złożone przez stronę internetową Sklepu, zapotrzebowania na realizację u wybranego Dealera Usługi prezentowanej w Sklepie, za cenę podaną w Sklepie.
- **Rezerwacja Akcesorium** - zgłoszenie przez Klienta, złożone przez stronę internetową Sklepu, zapotrzebowania na zakup u wybranego Dealera Akcesorium prezentowanego w Sklepie, za cenę podaną w Sklepie.
- **Kupno Akcesorium** - zamówienie Akcesorium/ów prezentowanego/nych w Sklepie, złożone przez Klienta na stronie internetowej Sklepu, opłacone online, za cenę podaną w Sklepie. Na dzień ogłoszenia regulaminu płatność online jest możliwa tylko u niektórych Dealerów. Liczba Dealerów będzie aktualizowana.
- **Umowa Serwisowa** – umowa obejmująca przedłużenie gwarancji oraz dodatkowe usługi serwisowe i assistance, zawierana przez Klienta z Dealerem, w tym umowa Formuły Non Stop, Easy Service i inne.
- **Zakup Umowy Serwisowej** – zawarcie Umowy Serwisowej za pośrednictwem Sklepu.
- **Rezerwacja Umowy Serwisowej** – zgłoszenie przez Klienta, złożone za pośrednictwem Sklepu, na zapotrzebowanie na zawarcie Umowy Serwisowej u wybranego Dealera, za cenę podaną w Sklepie.
- **Usługi** – usługi świadczone przez Dealera, w szczególności usługi serwisowe lub pakiety usług serwisowych, zamawiane przez Klienta, na zasadach określonych w Regulaminie za pośrednictwem Sklepu. Usługi są prezentowane na stronie internetowej Sklepu, a ich lista ulega dynamicznej aktualizacji u poszczególnych Dealerów i dla poszczególnych pojazdów.
- **Usługi Sklepu** – wszystkie zakupy i zamówienia jakich można dokonać za pośrednictwem Sklepu, w tym: Rezerwacja Usługi, Rezerwacja Akcesorium, Kupno Akcesorium, Zakup Umowy Serwisowej, Rezerwacja Umowy Serwisowej.
- **Akcesoria** – produkty, których sprzedaż realizowana jest przez Dealera, rezerwowane przez Klienta lub z zakupione z płatnością online u wybranego Dealera, na zasadach określonych

w Regulaminie za pośrednictwem Sklepu. Są to oryginalne Akcesoria marek Renault i Dacia znajdujące się w Sklepie i szczegółowo tam opisane.

- **Umowa** - umowa o świadczenie Usług / umowa Kupna Akcesoriów oraz Umowa Serwisowa zawierana pomiędzy Dealerem a Klientem w zakładzie Dealera lub na odległość za pośrednictwem Sklepu.
- **Siła wyższa** - zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Stron, nieoczekiwane oraz niemożliwe do uniknięcia lub zapobieżenia mu przez Stronę (np. strajki, wojny, rozruchy, zamieszki społeczne, powódzie, pożary, trąby powietrzne).
- **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą, niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoba fizyczna korzystająca z Usług Sklepu, które to usługi bezpośrednio związane są z jej działalnością gospodarczą, ale z treści stosunku wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- **Dane osobowe** - wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej przetwarzane przez Renault w celu prawidłowego świadczenia Usług Sklepu określonych w niniejszym Regulaminie oraz przez Dealera w związku z zawartą Umową lub Umową Serwisową, jak również w celach wskazanych w §14 Regulaminu.
- **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta o chęci skorzystania z Usług Sklepu, w tym dokonanie rezerwacji lub zakupu Usług Sklepu.
- **Regulamin** - niniejszy dokument określający w szczególności zasady i warunki korzystania ze Sklepu oraz dostępnych na niej Usług Sklepu.

Wyrażenia lub zwroty niezdefiniowane w Regulaminie będą mieć znaczenie przypisywane im przez prawo, a przy braku takiej definicji powinny być rozumiane zgodnie ze znaczeniami obowiązującymi w branży prawniczej lub informatycznej.

## §2 Postanowienie ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez Klientów ze Sklepu.
2. Celem działania Sklepu jest umożliwienie Klientowi znalezienia Dealera i skorzystania z jednej z Usług Sklepu.
3. Do skorzystania z Usług Sklepu przez Klienta wymagane jest posiadanie aktywnego adresu e-mail oraz numeru telefonu.
4. Zamieszczone na stronach internetowych Sklepu treści, opisy Umów Serwisowych, opisy Usług i związane z nimi zdjęcia nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego. Niektóre elementy wyposażenia opcjonalnego mogą się wykluczać lub być ze sobą powiązane.
5. Warunkiem koniecznym do Rezerwacji Usługi lub Kupna Akcesorium z montażem jest wybranie przez Klienta konkretnego Dealera, oraz podanie numeru rejestracyjnego pojazdu, a jeżeli numer ten nie znajduje się w bazie wybranego Dealera, konieczne jest podanie numeru identyfikacyjnego (VIN) pojazdu, w którym ma być wykonana Usługa Sklepu. Podanie numeru rejestracyjnego lub VIN nie jest konieczne dla Kupna Akcesorium bez montażu.
6. Korzystając z Usług Sklepu, Klient zgłasza zapotrzebowanie skorzystania z Usług Sklepu według własnego wyboru u jednego z Dealerów. W przypadku wejścia do Sklepu przy użyciu linku z preselekcją (np. ze strony Dealera) wybór Dealera następuje automatycznie, jednakże może być on zmieniony przez Klienta w trakcie korzystania z Usług Sklepu. W innych przypadkach Sklep zobowiązuje Klienta do dokonania wyboru Dealera celem wyświetlenia cen Usług Sklepu.

7. Z zastrzeżeniem ustępu poniżej, Klient ma możliwość zmiany Dealera lub zmiany danych pojazdu (numer rejestracyjny lub numer identyfikacyjny VIN) na dowolnym etapie, przed dokonaniem i ostatecznym potwierdzeniem chęci skorzystania z Usług Sklepu.
8. Zmiana Dealera lub danych pojazdu (numer rejestracyjny lub numer identyfikacyjny VIN) powoduje każdorazowo opróżnienie koszyka oczekujących Usług Sklepu.
9. Dostęp do treści w ramach Sklepu jest bezpłatny.
10. Poprzez Sklep możliwe jest skorzystanie z Usług Sklepu, tj. zarezerwowanie wykonania Usługi lub Akcesorium, Kupna Akcesorium, Rezerwacji Usługi Serwisowej lub Zakupu Usługi Serwisowej i dokonania zapłaty w jakikolwiek sposób u jednego z Dealerów posiadających siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
11. Umowa o świadczenie Usług zostaje zawarta pomiędzy Dealerem, a Klientem w formie pisemnej w zakładzie Dealera, po ostatecznym potwierdzeniu przez Dealera Rezerwacji, zgodnie z § 5 pkt 4 Regulaminu i stawieniu się Klienta w zakładzie Dealera w umówionym terminie.
12. Umowa sprzedaży Akcesorium z płatnością online zawierana jest na odległość pomiędzy Sprzedającym, a Klientem z chwilą potwierdzenia przez Sprzedającego. Umowa sprzedaży Akcesorium po dokonaniu Rezerwacji Akcesorium zostaje zawarta w zakładzie Dealera, po ostatecznym potwierdzeniu przez Dealera Rezerwacji, zgodnie z § 5 pkt 4 Regulaminu i stawieniu się Klienta w zakładzie Dealera w umówionym terminie.
13. Umowa Serwisowa może zostać zawarta:
  - a) po Rezerwacji Umowy Serwisowej w Sklepie – w formie pisemnej w zakładzie Dealera, po ostatecznym potwierdzeniu przez Dealera Rezerwacji i stawieniu się Klienta w zakładzie Dealera w umówionym terminie lub
  - b) na odległość, poprzez Zakup Umowy Serwisowej w Sklepie – przy czym aktywacja Umowy Serwisowej nastąpi w przeciągu 3 dni od jej zakupu.

### **§3 Warunki korzystania ze Sklepu**

1. Dostęp do treści Sklepu jest otwarty i bezpłatny. Stronę internetową Sklepu przeglądać może każdy z dostępem do Internetu oraz przy spełnieniu wymagań określonych w § 15 poniżej.
2. Korzystać z Usług Sklepu może osoba, która ukończyła 18 lat i nie jest ubezwłasnowolniona.
3. Każdy Klient korzystający z dowolnej funkcji Sklepu zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu oraz prawa obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Klient zobowiązuje się do korzystania ze Sklepu w sposób niezakłócający jego bieżącego funkcjonowania.
5. W szczególności zabronione jest:
  - a) korzystanie ze Sklepu przy wykorzystaniu złośliwego kodu, tj. programu lub kodu komputerowego, uszkadzającego lub w inny sposób wpływającego niekorzystnie na systemy komputerowe lub jego elementy, oprogramowanie, sieci komputerowe, komputery lub dane,
  - b) wprowadzanie do Sklepu ww. złośliwego kodu lub narażenie Sklepu na działanie ww. złośliwego kodu,
  - c) kopiowanie, uszkadzanie, dekompilowanie lub jakiegokolwiek inne działania dotyczące Sklepu, wykraczające poza zwykłe korzystanie ze Sklepu i jego Usług Sklepu,
  - d) podejmowanie działań naruszających prywatność Klientów,
  - e) podejmowanie działań służących podstępemu pozyskiwaniu danych Klientów,
  - f) umieszczanie treści obelżliwych, poniżających, upokarzających, nieprawdziwych, godzących w godność osób trzecich, Renault, Sklepu oraz innych Klientów,
  - g) pobieranie, kopiowanie, przekazywanie lub udostępnianie, czy wykorzystywanie zawartości Sklepu lub w jakikolwiek sposób korzystanie z nich w całości lub w istotnej części, w szczególności zakazane jest przekazywanie danych osobom trzecim, zarówno odpłatnie jak i nieodpłatnie, wykorzystywanie do celów własnych, podejmowanie innych czynności, które zagrażałyby interesom lub naruszałyby bezpośrednio lub pośrednio prawa Renault lub innych Klientów.

6. Renault informuje, iż stosuje środki zabezpieczające infrastrukturę Sklepu przed nieuprawnionym działaniem osób trzecich. Renault zastrzega jednak, że korzystanie z infrastruktury Sklepu może wiązać się ze standardowym ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet i rekomenduje Klientom przedsięwzięcie odpowiednich kroków w celu zminimalizowania powyższego ryzyka, takich jak na przykład zaopatrzenie wykorzystywanego przez Klienta komputera lub innego urządzenia w stale aktualizowany program antywirusowy.
7. Korzystanie z Usług Sklepu możliwe jest jedynie pod warunkiem uprzedniej akceptacji Regulaminu.
8. Klientów obowiązuje bezwzględny zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

## **§4 Rejestracja**

1. W Sklepie nie jest wymagana rejestracja do przeglądania jego treści oraz korzystania z jego funkcjonalności i dokonywania Zamówień.

## **§5 Rezerwowanie Usług, Akcesoriów lub Umowy Serwisowej**

1. Klient może zapoznać się z zawartością Sklepu od momentu wejścia na stronę internetową Sklepu oraz skorzystać przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę, za pośrednictwem strony internetowej Sklepu, z Usług Sklepu.
2. W celu dokonania Rezerwacji Usługi Klient:
  - a) dokonuje wyboru Dealera oraz podaje numer rejestracyjny pojazdu, a jeżeli numer ten nie znajduje się w bazie danych wybranego Dealera, podaje numer identyfikacyjny (VIN) pojazdu.
  - b) klika na przycisk „DODAJ USŁUGĘ” wcześniej zaznaczając parametry Usługi, jeżeli wymagają sprecyzowania,
  - c) po wybraniu wszystkich Usług, które Klient chce zarezerwować, przechodzi do koszyka oczekujących Usług poprzez kliknięcie przycisku oznaczonego jako „DALEJ”
  - d) po weryfikacji Usług do zarezerwowania, które znajdują się w koszyku oczekujących Usług, Klient klika na ikonę „DALEJ”, która przenosi go do sekcji formularza „Dane kontaktowe”, gdzie należy podać dane niezbędne do Rezerwacji Usługi tj. imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, oraz fakultatywnie numer rejestracyjny pojazdu.
  - e) następnie Klient klika na ikonę „DALEJ”, która przenosi go do sekcji formularza „Wybierz termin i podaj dane”, gdzie wybiera preferowaną datę i porę dnia wizyty u Dealera w celu wykonania Usługi oraz podaje dane kontaktowe,
  - f) następnie Klient klika ikonę „DALEJ”, która przenosi go do sekcji „Podsumowanie”, gdzie potwierdza dokonania Rezerwacji Usługi poprzez naciśnięcie na przycisk „Potwierdź zamówienie”;
3. Po dokonaniu Rezerwacji Usługi przez stronę internetową Sklepu, Klient otrzymuje wiadomość na podany w Rezerwacji Usługi adres e-mail, zawierającą potwierdzenie, że Rezerwacja Usługi została przesłana do Dealera. Wiadomość ta generowana jest automatycznie przez Sklep i nie stanowi potwierdzenia przyjęcia Rezerwacji Usługi przez Dealera. Dealer po dokonaniu Rezerwacji informuje o tym Klienta przesyłając wiadomość e-mail na podany adres.
4. W celu dokonania Rezerwacji Akcesoriów Klient dokonuje:
  - a) wyboru Dealera klikając na ikonę „WYBIERZ DEALERA”, która przenosi go do sekcji wybierz Dealera, u którego chce dokonać zakupu Akcesorium i uiścić za nie opłatę,

- b) wyboru produktów klikając przycisk „DO KOSZYKA”. Klient ma możliwość kontynuowania wyboru poprzez kliknięcie przycisku „KONTYNUUJ ZAKUPY” lub jego zakończenia poprzez kliknięcie przycisku „DALEJ”,
  - c) po wybraniu wszystkich Akcesoriów, które Klient chce zarezerwować, przechodzi do koszyka przyciskiem oznaczonym jako „TWÓJ KOSZYK”. Po zapoznaniu się z podsumowaniem koszyka (ilości, ceny, opis), Klient przechodzi do zamówienia Akcesorium poprzez kliknięcie na przycisk „DALEJ”,
  - d) Klient przechodzi do formularza „wybierz sposób dostawy i rodzaj płatności”, gdzie wybiera preferowaną formę odbioru Akcesoriów – wyłącznie odbiór osobisty nie wiąże się z koniecznością zapłaty online i stanowi Rezerwację a nie Kupno Akcesorium.
  - e) następnie Klient przechodzi do sekcji „Twoje dane”, gdzie należy podać dane niezbędne do kontaktu ze strony Dealera w celu potwierdzenia Zamówienia tj. imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail. W wypadku wyboru odbioru osobistego, Klient zaznacza w tej sekcji preferowany termin wizyty.
  - f) Klient potwierdza rezerwację klikając przycisk „Potwierdź zamówienie”.
5. Niezwłocznie po złożeniu Rezerwacji Klient na podany przez niego adres e-mail, otrzyma wiadomość zawierającą szczegóły Rezerwacji, w postaci nazwy Dealera, adresu siedziby, ceny Akcesorium, terminu i sposobu realizacji Rezerwacji oraz informacji o sposobie potwierdzenia i przyjęcia Rezerwacji przez Dealera. Dealer po dokonaniu Rezerwacji informuje o tym Klienta przesyłając wiadomość e-mail na podany adres.
6. W celu dokonania Rezerwacji Umowy Serwisowej Klient:
- a) uzupełnia dane pojazdu wpisując numer VIN lub podając: model pojazdu, silnik oraz wiek pojazdu,
  - b) wybiera Umowę Serwisową, określając: rodzaj oferty (indywidualna/ dla firm), czas trwania Umowy Serwisowej, limit kilometrów, jeden z rodzajów Umowy Serwisowej (Formuła Non Stop/Easy Service),
  - c) wybiera Dealera, z którym zawrze Umowę Serwisową,
  - d) wybiera sposób zawarcia umowy: u Dealera (Rezerwacja Umowy Serwisowej) lub drogą mailową (Zakup Umowy Serwisowej),
  - e) wybiera sposób płatności,
  - f) wybranie terminu oraz podanie danych kontaktowych
  - g) złoży oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i zatwierdzi złożenie Zamówienia przyciskiem „Potwierdź zamówienie”

## **§6 Realizacja Rezerwacji Usługi lub Akcesoriów oraz ich zmiany**

1. Po dokonaniu Rezerwacji Usługi, Akcesoriów lub Umowy Serwisowej Klient może dokonać zmian w Rezerwacji jedynie w porozumieniu z wybranym przez Klienta Dealerem. Zgłoszenie przez Klienta chęci zmiany Rezerwacji Usługi (zmiana zakresu Usług lub zmiana terminu), może nastąpić poprzez kontakt z Dealerem pod numerem telefonu wskazanym w mailu potwierdzającym dokonanie Rezerwacji Usługi lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie Sklepu lub na stronie renault.pl.
2. Po dokonaniu Rezerwacji nie jest możliwa zmiana Dealera. W przypadku chęci zmiany Dealera, Klient powinien anulować Rezerwację, a następnie zrobić nową Rezerwację.
3. W przypadku niemożliwości świadczenia Usługi objętej Rezerwacją Usługi lub niedostępności części zamiennych niezbędnych do wykonania Usługi, Dealer poinformuje o tych okolicznościach Klienta e-mailem lub telefonicznie. W takim przypadku Klientowi przysługuje możliwość anulowania Rezerwacji Usługi.
4. W przypadku zmiany przez Klienta terminu wizyty u Dealera w celu wykonania Usługi, cena Usługi określona w pierwotnej Rezerwacji Usługi nie ulegnie zmianie przez okres 14 dni od daty wizyty wskazanej przez Klienta w pierwotnej Rezerwacji Usługi. W przypadku, gdy nowy termin przekroczy ww. okres 14 dni, obowiązującą ceną Usługi będzie cena aktualna na dzień

wykonania Usługi w zakładzie Dealera. Klient ma prawo zrezygnować z Rezerwacji Usługi i złożyć nową Rezerwację Usługi w Sklepie.

5. Zamówienie zostanie zrealizowane pod warunkiem, że zarezerwowane Akcesorium jest dostępne w magazynie Sprzedającego. W przypadku jego niedostępności, Klient zostanie każdorazowo poinformowany o stanie Zamówienia.
6. Za Usługi, Umowy Serwisowe i Akcesoria zarezerwowane w Sklepie Klient dokonuje zapłaty bezpośrednio wybranego Dealera. Płatność może nastąpić gotówką lub kartą płatniczą.
7. Dowodem płatności jest paragon lub faktura VAT wydawane przez Dealera zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **§7 Ceny**

1. Wszystkie ceny podawane w Sklepie są wyrażone w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT.
2. Wszystkie ceny podawane w Sklepie, są wiążące wyłącznie przy skorzystaniu z Usług Sklepu za pomocą strony internetowej Sklepu i obowiązują wyłącznie u Dealera wybranego przez Klienta na etapie dokonywania wyboru Dealera oraz określenia Usługi Sklepu w Sklepie. Ceny Usług oferowane przez Dealerów bezpośrednio w salonach i serwisach mogą różnić się od cen prezentowanych w Sklepie.
3. Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany cen podanych w Sklepie, wprowadzania nowych towarów lub usług do Sklepu, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych na stronach Sklepu bądź wprowadzania w nich zmian. Zmiany powyższe nie obowiązują w stosunku do już złożonych Zamówień oraz do praw Klienta nabytych przed dokonaniem powyższych zmian, z zastrzeżeń postanowień par. 6 ust. 4 powyżej.

## **§8 Kupno Akcesoriów lub Zakup Umów Serwisowych na odległość z zapłatą online**

1. Klient dokonuje Kupna Akcesorium lub Zakupu Umowy Serwisowej z płatnością online poprzez wykonanie czynności zgodnie z odpowiednimi komunikatami na stronie Sklepu opisanymi w par. 6 powyżej, jednakże Klient w przypadku Kupna Akcesoriów lub Zakupu Umowy Serwisowej i zawarcia umowy kupna z Dealerem na odległość wybiera sposób płatności online, a w zakładzie wybranego Dealera następuje tylko odbiór zakupionych Akcesoriów.
2. Po wybraniu Akcesoriów, Klient przechodzi do formularza „Dostawa i płatność”, gdzie wybiera formę dostawy – odbiór osobisty lub dostawę kurierską oraz formę płatności – płatność przy odbiorze lub płatność online.
3. W wypadku wyboru dostawy kurierskiej do zamówienia dodany zostanie koszt przesyłki podany w kwocie brutto, a jedyną dostępną opcją płatności będzie płatność online.
4. Po dokonaniu wyboru formy dostawy oraz metody płatności, Klient przechodzi do sekcji „Dane” klikając przycisk „Dalej”.
5. W wypadku odbioru osobistego, Klient zaznacza preferowaną datę wizyty u Dealera w celu odebrania zakupionych online Akcesoriów oraz uzupełnia dane kontaktowe.
6. W wypadku przesyłki kurierskiej, Klient podaje dane kontaktowe i/lub dane do wysyłki.
7. Niezwłocznie po dokonaniu płatności, Klient na podany przez niego adres e-mail, otrzyma wiadomość zawierającą szczegóły zakupionych Usług Sklepu w postaci nazwy Dealera, adresu siedziby, ceny, terminu odbioru Akcesoriów.
8. W ciągu 1 (jednego) dnia roboczego od dokonania kupna, Dealer dzwoni do Klienta na numer telefonu podany przez Klienta w celu potwierdzenia terminu wizyty w zakładzie Dealera w celu odbioru Akcesoriów.
9. Sprzedający wystawi fakturę VAT sprzedaży.

10. Aktywacja Umowy Serwisowej zawartej i opłaconej za pośrednictwem Sklepu nastąpi w terminie 3 dni od Zakupu Umowy Serwisowej. Dealer prześle Klientowi Umowę Serwisową na podany e-mail.

## **§9 Warunki płatności online. Warunki zwrotów i odstąpienia od Umowy**

1. Za Kupno Akcesoriów lub Zakup Umowy Serwisowej Klient może dokonać płatności online za pomocą jednego z aktualnie dostępnych sposobów:
  - a) płatność za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl - płatność obsługiwana jest przez Worldpay AP Ltd za pośrednictwem jego operatora PayPro S.A., ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań,
  - b) płatność kartą płatniczą Visa lub MasterCard - płatność obsługiwana jest przez Worldpay AP Ltd
2. W przypadku wyboru płatności o jakiej mowa w ust. 1 ppkt. a i b powyżej, Klient po złożeniu Zamówienia zostanie przekierowany na stronę internetową operatora, gdzie niezwłocznie powinien dokonać płatności.
3. Realizacja Zamówienia rozpoczyna się po otrzymaniu przez Dealera potwierdzenia poprawnego wykonania operacji od operatora płatności lub płatności kartą. Przelew winien być dokonany przez Klienta w terminie do 7 dni od dnia złożenia Zamówienia. Po tym terminie nastąpi anulowanie Zamówienia.
4. Dowodem płatności jest paragon lub faktura VAT wydawane przez Dealera zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Klientowi będącemu Konsumentem, dokonującemu zakupów poprzez Sklep poprzez dokonanie płatności w sposób określony w ust. 1 lit. a i lit. b powyżej przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny, w ciągu 14 dni od daty odebrania Akcesoriów lub otrzymania potwierdzenia aktywacji Umowy Serwisowej. Odstąpienie od Umowy następuje poprzez złożenie w ww. terminie oświadczenia Dealerowi.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy Kupna Akcesorium, Klient ma obowiązek zwrócić w terminie 14 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu, zakupione Akcesoria. Sprzedający zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zwrotu produktów wysłanych lub przekazywanych po terminie na odstąpienie od Umowy zwrot lub Akcesoriów, jeśli nastąpiło zmniejszenie wartości Akcesorium będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Zwrot może nastąpić w zakładzie Sprzedającego lub można odesłać Akcesoria do siedziby Sprzedającego w ww. terminie. W przypadku odesłania Akcesoriów przesyłką pocztową lub kurierską, o zachowaniu terminu na odstąpienie do umowy decyduje data stempla pocztowego- przyjęcia przesyłki przez kuriera. Klient ponosi bezpośrednio koszty zwrotu Akcesorium.
7. Sprzedający dokonuje zwrotu wszystkich należności poniesionych przez Klienta, z tytułu Kupna Akcesoriów, w ciągu 14 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy i zakupionych Akcesoriów.
8. Sprzedający nie przyjmuje przesyłek odesłanych za pobraniem.
9. Sprzedawca zastrzega zwrot ceny Akcesorium lub Usługi lub Umowy Serwisowej wyłącznie przelewem bankowym na rachunek bankowy lub gotówką w przypadku zwrotu przez Klienta Akcesoriów w zakładzie Sprzedającego.
10. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi będącemu Konsumentem w odniesieniu do Umowy:
  - a) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe - w tym nawigacja samochodowa, dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - b) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Klienta przed upływem

terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

11. Wzór formularza o odstąpieniu od Umowy, z którego może skorzystać Klient jest częścią Regulaminu i znajduje się w par. 17 poniżej.

## **§10 Kody rabatowe**

1. Kod rabatowy może zostać wykorzystany jedynie przy Rezerwacji Usługi lub Akcesorium oraz Kupnie Akcesorium w Sklepie. Obniża wtedy cenę należną za Usługi lub Akcesorium zawarte w Rezerwacji Usługi lub Rezerwacji/ Kupna Akcesorium.
2. Kod rabatowy, zależnie od typu, może mieć zastosowanie do wybranych Akcesoriów, Usług, kategorii Usługi lub całości Rezerwacji Usługi.
3. Przy jednej Rezerwacji Usługi lub Akcesorium można użyć tylko jednego kodu rabatowego. Promocje i kody nie łączą się.
4. Kody rabatowe mogą mieć formę wartościową lub procentową. Przy wykorzystaniu kod wartościowy, zależnie od typu kodu, obniża cenę poszczególnych pozycji objętych rabatem lub całości Rezerwacji o ustaloną kwotę, a procentowy o ustalony procent wartości, zależnie od typu kodu, poszczególnych pozycji objętych rabatem lub całości Rezerwacji.
5. Kodu rabatowego nie można wymienić na gotówkę ani żaden inny ekwiwalent.

## **§11 Reklamacje i gwarancja**

1. Z zastrzeżeniem ustępu 4 poniżej, wszelkie reklamacje dotyczące Usług Sklepu zgłaszane są bezpośrednio do Dealera jako podmiotu, który świadczy Usługi, zawiera Umowę Serwisową oraz jest Sprzedawcą Akcesorium, z którym Klient zawarł Umowę. Reklamacje należy zgłaszać na adres Dealera.
2. Klientom mogą przysługiwać również uprawnienia z tytułu gwarancji na Akcesoria, zamontowane w ramach Usługi, zgodnie z Ogólnymi Warunkami Gwarancji otrzymanymi od Dealera oraz na sprzedawane przez Dealera Akcesoria. Wszystkie Usługi zamawiane poprzez Sklep, polegające na montażu lub wymianie części zamiennych opierają się na częściach pochodzących z Centralnego Magazynu Części Zamiennych Renault, są oryginalne i posiadają gwarancję jakości producenta. Wszelkie prace serwisowe wykonywane przez Dealerów muszą być wykonane zgodnie z wytycznymi producenta samochodu.
3. Dealer odpowiada za wady sprzedanych towarów, w tym części na zasadach uregulowanych w art. 556 i n. Kodeksu cywilnego (rękojmia za wady).
4. Z zastrzeżeniem §11 pkt 1 i 2 Regulaminu, wszelkie reklamacje dotyczące korzystania ze strony internetowej (Sklepu) Klient może zgłaszać Renault jako podmiotowi administrującemu platformą internetową Sklepu w formie pisemnej na adres Renault Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie , przy ul. Marynarskiej 13 (02-674) lub za pomocą poczty elektronicznej na adres kontakt.klient@renault.com.pl lub telefonicznie pod numerem 800-900-803 (opłata zgodnie z taryfikatorem operatora). Wszelkie pytania, opinie i wnioski dotyczące funkcjonowania Sklepu można składać w sposób wskazany powyżej. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania przez Renault. O stanowisku Renault Klient zostanie powiadomiony na adres podany przy składaniu reklamacji.
5. Zaleca się zawarcie w reklamacji co najmniej: imię i nazwisko, adres e-mail Klienta okoliczności uzasadniające reklamację, a także konkretne żądanie Klienta związane ze składaną reklamacją.
6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Renault przed rozpatrzeniem reklamacji, zwróci się do Klienta o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.



## §12 Uprawnienia Renault

1. Renault zastrzega sobie prawo do zawieszenia działalności Sklepu. Klientom nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia, z wyjątkiem roszczeń wynikających z już dokonanych Rezerwacji lub zakupów online.
2. Renault zastrzega sobie prawo do aktualizacji i zmian prezentowanych treści, w tym opisu i zakresu prezentowanych Usług i akcesoriów oraz pakietów Usług i akcesoriów poprzez dokonywanie stosownych zmian na stronie internetowej Sklepu. Dokonane aktualizacje i zmiany nie mają wpływu na już dokonane Zamówienia i prawa Klienta nabyte przed dokonaniem aktualizacji i zmian.
3. Renault, w miarę swych możliwości, stara się zapewnić bezproblemową i prawidłową działalność Sklepu.
4. Renault nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie bądź niewykonanie przez Dealera lub Klienta zawartej przez nich Umowy.
5. Renault nie odpowiada wobec Klienta za realizację obowiązków Dealera wynikających z rękojmi i gwarancji.
6. Postanowień tego ustępu nie stosuje się do Klientów będących Konsumentami. W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo Rzeczypospolitej Polskiej, Renault w żadnym wypadku nie odpowiada wobec Klientów, w ramach jakiegokolwiek podstawy odpowiedzialności, w tym zaniedbania, za jakiegokolwiek szkody wynikające z korzystania lub niemożności korzystania ze Sklepu lub Usług Sklepu, nawet jeśli Renault został powiadomiony o możliwości wystąpienia takich szkód lub szkody takie są możliwe do przewidzenia. Korzystając ze Sklepu lub Usług Sklepu, Klient zgadza się, iż to ograniczenie będzie miało zastosowanie do wszelkich Usług Sklepu i innych materiałów, które mogą być dostępne za pośrednictwem, bądź w związku z korzystaniem ze Sklepu. Wszelka zawartość jest pobierana ze Sklepu na własne życzenie i ryzyko Klientów. Klienci będą ponosić wyłączną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia ich urządzeń, systemu lub utratę danych, która wynika z takich czynności. Tożsame warunki odnoszą się do korzystania ze Sklepu lub Usług Sklepu. Bez ograniczania powyższego, Renault nie ponosi odpowiedzialności za złośliwy kod, opóźnienia, nieścisłości, błędy lub braki powstałe na skutek korzystania ze Sklepu przez Klientów.

## §13 Prawa autorskie

1. Wszelkie prawa, w tym prawa autorskie i prawa własności przemysłowej do strony internetowej Sklepu, w tym do jego poszczególnych elementów tekstowych, graficznych, zdjęć, materiałów audiowizualnych, aplikacji, programów, narzędzi i baz danych, znaków towarowych, logotypów zastrzeżone są na rzecz Renault lub innego podmiotu z grupy Renault.
2. Korzystanie ze Sklepu nie oznacza nabycia przez Klienta jakichkolwiek praw na dobrach niematerialnych do utworów, baz danych, programów, narzędzi i znaków towarowych i logotypów w nich zawartych.
3. Klient może korzystać ze Sklepu oraz elementów wskazanych w ustępach powyżej w ramach dozwolonego użytku osobistego, wyznaczonego przez przepisy prawa oraz na warunkach niniejszego Regulaminu. Powielanie i rozpowszechnianie w jakiegokolwiek formie i w jakikolwiek sposób treści i materiałów umieszczonych w Sklepie poza granice dozwolone prawem jest zabronione.

## § 14 Dane osobowe

1. Do skorzystania z Usług Sklepu, wykonania Umowy oraz złożenia reklamacji konieczne jest podanie przez Klienta jego danych osobowych.
2. Dane osobowe Klienta są przetwarzane zgodnie z rozporządzeniem 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1).
3. Administratorami danych osobowych podanych w formularzu są RENAULT POLSKA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Marynarskiej 13; wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000121892 oraz Dealer wybrany przez Klienta w Sklepie.
4. Kontakt z Administratorami w kwestii ochrony danych osobowych i wykonywania praw z nimi związanych należy wykonywać poprzez Inspektora Ochrony Danych powołanego w RENAULT POLSKA Sp. z o.o. wykorzystując w tym celu adres e-mail: [renault.iod@renault.com.pl](mailto:renault.iod@renault.com.pl)
5. Dane osobowe zbierane są w celu:
  - a) odpowiedzi na kontakt zainicjowany przez Klienta poprzez wypełnienie i przesłanie formularza kontaktowego – podstawą prawną przetwarzania jest realizacja uzasadnionego interesu Administratorów gdzie uzasadnionym interesem jest odpowiedź na kontakt zainicjowany przez wypełnienie i wysłanie formularza (art. 6 ust. 1 lit. f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych); dane będą przetwarzane w tym celu przez czas niezbędny do udzielenia odpowiedzi,
  - b) podjęcia czynności przygotowawczych do zawarcia Umowy -podstawą prawną takiego przetwarzania jest podjęcie czynności w związku z działaniami podejmowanymi przed zawarciem Umowy oraz do jej realizacji (art. 6 ust. 1 lit. b. ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), ; dane będą przetwarzane w tym celu przez okres trwania umowy,
  - c) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorach, w tym odpowiadania na reklamacje, przestrzegania przepisów rachunkowych i prowadzenia księgowości oraz rozliczeń – podstawą prawną przetwarzania jest realizacja ciążącego obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. c ogólnego rozporządzenia o ochronie danych) ; dane będą przetwarzane w tym celu przez czas wymagany przez obowiązujące przepisy prawa lub do czasu wykonania tych obowiązków, nie dłużej niż przez czas w jakim Administratorzy mogą ponieść konsekwencje prawne niewykonania obowiązku,
  - d) obrony, ustalenia i dochodzenia roszczeń - podstawą prawną przetwarzania jest realizacja uzasadnionego interesu Administratorów gdzie uzasadnionym interesem jest obrona swoich praw (art. 6 ust. 1 lit. f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), ; dane będą przetwarzane w tym celu przez okres wskazany w przepisach prawa dla przedawnienia się poszczególnego rodzaju roszczeń,
  - e) marketingowym - podstawą prawną przetwarzania jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych); dane będą przetwarzane w tym celu do czasu cofnięcia zgody, nie dłużej jednak niż przez okres 10 lat.
6. Dane będą przekazane do podmiotów przetwarzających je na zlecenie Administratorów, ale tylko w celu i zakresie niezbędnym dla realizacji ww. celów, w tym w szczególności: podmiotom świadczącym na rzecz Administratorów usługi IT, hostingu i obsługi stron internetowych, bezpieczeństwa, księgowych, prawnych, pocztowych, świadczenia usług telekomunikacyjnych, obsługi klientów oraz przechowywania danych a także agencjom marketingowym, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umów zawartych z Administratorami i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratorów.
7. Klientowi przysługuje prawo:
  - a. dostępu do treści swoich danych, w tym żądania kopii danych,
  - b. sprostowania nieprawidłowych danych oraz żądania uzupełnienia niekompletnych danych,

- c. usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”), jeśli zachodzi jedna z następujących okoliczności:
    - i. dane osobowe nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w inny sposób przetwarzane;
    - ii. osoba, której dane dotyczą, cofnęła zgodę, na której opiera się przetwarzanie i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania;
    - iii. osoba, której dane dotyczą, wnosi sprzeciw na mocy art. 21 ust. 1 (w związku z przetwarzaniem danych na podstawie zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej przez Administratorów) i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania lub osoba, której dane dotyczą, wnosi sprzeciw na mocy art. 21 ust. 2 wobec przetwarzania (w związku z przetwarzaniem danych na potrzeby marketingu bezpośredniego);
    - iv. dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem;
    - v. dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii lub prawie państwa członkowskiego, któremu podlega Administrator;
    - vi. dane osobowe zostały zebrane w związku z oferowaniem bezpośrednio dzieciom usług społeczeństwa informacyjnego.
  - d. ograniczenia przetwarzania, w następujących przypadkach:
    - i. osoba, której dane dotyczą, kwestionuje prawidłowość Danych osobowych – na okres pozwalający Administratorom sprawdzić prawidłowość tych danych;
    - ii. przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania;
    - iii. Administrator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne osobie, której dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
    - iv. osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw na mocy art. 21 ust. 1 (w związku z przetwarzaniem danych na podstawie zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej przez Administratorów) wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Administratora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby, której dane dotyczą.
  - e. przenoszenia danych, jeżeli:
    - i. przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody lub na podstawie umowy, oraz
    - ii. przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany.
  - f. gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie wyrażonej zgody - prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania,
  - g. wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego w zakresie ochrony danych osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia ochrony danych lub inne przepisy prawa.
8. Dane nie będą przekazywane do organizacji międzynarodowych ani państw trzecich.

9. Osoby, których dane są przetwarzane, w każdym momencie mają prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych do celów marketingu bezpośredniego w każdym momencie, zaś w razie przetwarzania danych w uzasadnionym interesie Administratora – w przypadku zajścia szczególnej sytuacji zgodnie z art. 21 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.

## **§15 Wymagania techniczne niezbędne do korzystania ze Sklepu**

1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania ze Sklepu:
  - a) podłączenie do Internetu,
  - b) poprawnie skonfigurowana przeglądarka zgodnie ze standardami Microsoft Edge lub Opera w wersjach 56 i wyższych, Firefox w wersji 64 i wyższych lub Chrome w wersji 69 i wyższych. Za problemy wynikające ze stosowania przeglądarek nie spełniających tego wymogu Renault/Dealer nie ponoszą odpowiedzialności.
  - c) Komputer Klienta musi mieć aktywny interpretator JavaScript.
2. Sklep korzysta z plików cookies. Ich wyłączenie lub blokada może spowodować nieprawidłowe działanie Sklepu. Szczegóły dotyczące funkcjonowania plików cookies znajdują się w polityce cookies dostępnej na: <https://www.renault.pl/cookies.html>.
3. Korzystanie ze Sklepu wiąże się z potrzebą korzystania z połączenia internetowego, co może być związane z koniecznością poniesienia kosztów połączenia z siecią Internet (opłata za przesyłanie danych), zgodnie ze stawką ustaloną przez operatora sieci dostarczającego tę usługę.

## **§16 Postanowienia końcowe**

1. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.
2. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów związanych z niniejszym Regulaminem jest prawo polskie. Spory te będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
3. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami jurysdykcję ma sąd właściwy miejscowo dla siedziby Renault.
4. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Dealerów. Regulamin może zostać zmieniony w dowolnym czasie. O zmianie Regulaminu Klient zostanie poinformowany na stronie internetowej Sklepu na 14 dni przed wejściem w życie nowej treści Regulaminu. Zmiana Regulaminu nie wywiera wpływu na Rezerwacje Usług oraz Akcesoriów złożone przed wejściem w życie zmian jak również na prawa nabyte przez Klienta przed dokonanymi zmianami.
5. Każdy Dealer oraz Renault w swoim zakresie dokłada starań, aby ewentualne spory z Klientami rozwiązać polubownie w ramach bezpośrednich kontaktów. Niezależnie od tego, Klienci będący Konsumentami, mają możliwość rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej umożliwiającej składanie reklamacji i dochodzenie roszczeń związanych z zawartymi przez nich umowami - platforma

znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Konsumentom mogą także skorzystać z pomocy rzecznika konsumentów lub organizacji pozarządowych działających na rzecz konsumentów. Więcej informacji znajduje się na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).

6. Aktualny Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem <https://sklep.renault.pl> oraz w siedzibie Dealerów. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie nieodpłatnie pod powyższym adresem oraz sporządzić jego wydruk. Regulamin może być również dostarczony nieodpłatnie Klientowi (drogą elektroniczną) na każde jego żądanie. Wszelkie uwagi i zgłoszenia dotyczące naruszeń niniejszego Regulaminu należy przesyłać pocztą na adres Renault.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 08/08/2022 roku.

## **§17 Odstąpienie od umowy sprzedaży – Wzór formularza**

(formularz należy wypełnić i odesłać pod adres mailowy wskazany przez Sprzedającego w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży)

- Nazwa, adres Sprzedającego (Autoryzowany Partner Renault / Dacia, u którego Kupujący dokonał kupna):

.....  
.....

– Kupujący ..... (imię i nazwisko) niniejszym informuje o odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących akcesoriów: (proszę wskazać nazwę oraz 10 cyfrowy nr referencyjny z etykiety) ....., odebranych w dniu \_\_\_\_\_.

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

– Adres konsumenta(-ów): .....

– Podpis konsumenta(-ów): .....

– Data czytelny podpis: .....