REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MOBILNEJ MECHANIKI

Kacprzak Auto – obowiązuje od dnia opublikowania na stronie kacprzakautoserwis.pl

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług mobilnej mechaniki samochodowej przez Seweryna Kacprzaka, który prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą pod firmą **Mobilna Mechanika Seweryn Kacprzak** i posługuje się marką **Kacprzak Auto**. Adres wpisany do CEIDG: ul. Erwiny Barzychowskiej 5/124, 80-180 Gdańsk; NIP 8561943849, REGON 544780910; tel. 728 716 903, e-mail: kacprzakauto@gmail.com, strona: kacprzakautoserwis.pl (dalej: „Usługodawca").
2. Regulamin jest wzorcem umowy w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego. Jest bezpłatnie dostępny na stronie kacprzakautoserwis.pl. Na każde żądanie Klienta Usługodawca przekazuje go w formie, która pozwala go zapisać i odtworzyć (np. plik PDF wysłany e-mailem) albo na papierze.
3. Pojęcia użyte w Regulaminie:
   – **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która zamawia Usługę;
   – **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, który zawiera umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22^1 Kodeksu cywilnego);
   – **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawiera umowę bezpośrednio związaną ze swoją działalnością, ale niemającą dla niej charakteru zawodowego, wynikającego zwłaszcza z przedmiotu działalności wpisanego do CEIDG (art. 385^5 Kodeksu cywilnego, art. 7aa ustawy o prawach konsumenta). Taka osoba korzysta z ochrony przewidzianej dla Konsumenta w zakresie wskazanym w przepisach, w tym z prawa odstąpienia od umowy;
   – **Usługa** – usługa naprawy, diagnostyki, obsługi lub konserwacji pojazdu wykonywana w miejscu wskazanym przez Klienta;
   – **Zlecenie** – dokument „Zlecenie naprawy / protokół przyjęcia pojazdu", sporządzony na papierze lub innym trwałym nośniku, który określa zakres prac, wycenę i limit kosztów;
   – **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie, które pozwala przechowywać informacje i je odtworzyć w niezmienionej postaci, np. papier, e-mail, plik PDF, wiadomość SMS lub wiadomość w komunikatorze, którą można zapisać.
4. W sprawach, których Regulamin nie reguluje, stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Żadne postanowienie Regulaminu nie ogranicza praw, które Konsumentowi przysługują z mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów. Jeśli jakieś postanowienie byłoby z nimi sprzeczne, w jego miejsce stosuje się właściwy przepis prawa.

§ 2. Zakres usług i obszar działania

1. Usługodawca wykonuje Usługi z dojazdem do Klienta na terenie Gdańska, Gdyni i Sopotu oraz okolicznych miejscowości (Trójmiasto i okolice); dokładny zasięg dojazdu Usługodawca potwierdza przy umawianiu wizyty. Za dojazd poza ten obszar może pobrać dodatkową opłatę, o której informuje przed zawarciem umowy.
2. Usługodawca wykonuje w szczególności: diagnostykę komputerową i organoleptyczną, wymianę oleju i filtrów, obsługę i naprawę układu hamulcowego, wymianę elementów zawieszenia i układu kierowniczego, wymianę akumulatora, świec, żarówek i pasków, drobne naprawy elektryczne oraz pozostałe usługi wymienione na stronie kacprzakautoserwis.pl. Aktualny cennik jest dostępny na stronie internetowej lub u Usługodawcy przed zamówieniem.
3. Usługodawca nie wykonuje napraw, które wymagają warunków warsztatowych (np. podnośnika, specjalistycznych urządzeń), ani napraw blacharsko-lakierniczych. Jeżeli dopiero po diagnozie okaże się, że naprawa w miejscu wskazanym przez Klienta nie jest możliwa, Usługodawca informuje o tym Klienta i może wskazać inne rozwiązanie. W takim przypadku Klient płaci tylko za uzgodnione

wcześniej i wykonane czynności (np. dojazd i diagnostykę), jeżeli ich cena została mu przedstawiona przed zawarciem umowy.

4. Klient zapewnia miejsce do wykonania Usługi, w którym naprawa jest dozwolona i bezpieczna, a jeżeli jest to cudzy teren – zgodę jego właściciela lub zarządcy (np. parking wspólnoty, teren firmy). Usługodawca może odmówić rozpoczęcia lub przerwać prace, jeżeli warunki zagrażają bezpieczeństwu osób lub mienia, środowisku (np. ryzyko wycieku płynów do gruntu lub kanalizacji) albo są niezgodne z prawem. Zasady rozliczenia w takim przypadku określa ust. 3.

§ 3. Zamawianie Usług i zawarcie umowy

1. Usługę można zamówić: telefonicznie, przez formularz na stronie kacprzakautoserwis.pl, e-mailem SMS-em albo przez WhatsApp. Ustalenie terminu wizyty nie jest jeszcze zawarciem umowy o wykonanie naprawy.
2. Przed zawarciem umowy Usługodawca przekazuje Klientowi w jasny i zrozumiały sposób informacje wymagane przez prawo, w szczególności: opis Usługi, łączną cenę lub sposób jej obliczenia, koszt dojazdu, sposób płatności, termin wykonania, informacje o prawie odstąpienia od umowy oraz o procedurze reklamacyjnej.
3. Umowa zostaje zawarta z chwilą, gdy Klient zaakceptuje Zlecenie (zakres prac i limit kosztów) – podpisem na miejscu albo, przy zamówieniu na odległość, przez potwierdzenie wysłane e-mailem, SMS-em lub w komunikatorze.
4. Umowa zawarta na miejscu u Klienta jest umową zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa. Usługodawca wydaje Konsumentowi egzemplarz podpisanego Zlecenia na papierze albo – za zgodą Konsumenta – na innym Trwałym nośniku. Przy umowie zawartej na odległość (np. wyłącznie przez telefon lub komunikator) Usługodawca potwierdza jej zawarcie na Trwałym nośniku w rozsądnym czasie, najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.
5. Usługodawca nie składa nieumówionych wizyt w miejscu zamieszkania Klienta w celu sprzedaży usług.

§ 4. Wycena i akceptacja kosztów przed naprawą

1. Przed rozpoczęciem prac Usługodawca przedstawia wycenę: koszt dojazdu, diagnostyki, robocizny i części. Jeżeli dokładnej ceny nie da się ustalić przed diagnozą, Usługodawca podaje sposób jej obliczenia (np. stawkę za roboczogodzinę) oraz przewidywaną kwotę.
2. W Zleceniu Klient określa **limit kosztów (kwotę maksymalną)**, do której Usługodawca może wykonać naprawę bez dodatkowej zgody.
3. Jeżeli w trakcie prac okaże się, że potrzebne są prace lub części dodatkowe albo że koszt przekroczy limit, Usługodawca przerywa prace i informuje Klienta o przyczynie, zakresie i cenie. Prace dodatkowe wykonuje tylko po wyraźnej zgodzie Klienta, wyrażonej podpisem, SMS-em, e-mailem lub wiadomością w komunikatorze. Zgodę telefoniczną Usługodawca potwierdza niezwłocznie wiadomością na Trwałym nośniku.
4. Klient nie ma obowiązku płacić za prace i części, na które nie wyraził zgody. Jeżeli Klient nie zgodzi się na prace dodatkowe, Usługodawca kończy prace w uzgodnionym zakresie albo – gdy nie da się ich bezpiecznie zakończyć – przywraca pojazd do stanu sprzed rozpoczęcia prac, jeżeli jest to możliwe. Informuje też Klienta, czy pojazd nadaje się do bezpiecznej jazdy.
5. Wszystkie ceny są cenami końcowymi dla Klienta.

§ 5. Części zamienne i materiały

1. **Części dostarczane przez Usługodawcę.** Usługodawca dostarcza części jako element Usługi naprawy. Przed zawarciem umowy informuje, czy są to części oryginalne (OE), części o porównywalnej jakości czy zamienniki, i podaje ich cenę. Na życzenie Klienta przedstawia dokument zakupu lub opis części. Za wady takich części Usługodawca odpowiada wobec Klienta na zasadach rękojmi (§ 9), a niezależnie od tego może przysługiwać gwarancja producenta.

2. **Części dostarczane przez Klienta.** Klient może przekazać własne części. Usługodawca odpowiada za ich prawidłowy montaż, ale nie odpowiada za wady samych części (np. wadę fabryczną, niewłaściwy dobór przez Klienta), chyba że wadę dało się zauważyć przy zachowaniu należytej staranności przed montażem. Jeżeli część Klienta w ocenie Usługodawcy nie nadaje się do montażu lub może stwarzać zagrożenie, Usługodawca niezwłocznie o tym informuje. Może też odmówić montażu, jeżeli zagrażałby bezpieczeństwu jazdy.
3. Jeśli z powodu wady części dostarczonej przez Klienta konieczne będzie ponowne wykonanie pracy, Klient płaci za tę ponowną robociznę według cennika, chyba że Usługodawca ponosi winę.
4. **Wymontowane części** Usługodawca na życzenie Klienta pozostawia Klientowi. W pozostałych przypadkach przekazuje je do zagospodarowania zgodnie z przepisami o odpadach. Zużyte oleje, płyny eksploatacyjne, filtry i akumulatory Usługodawca zabiera i przekazuje uprawnionym odbiorcom.

§ 6. Płatności

1. Wynagrodzenie jest płatne po wykonaniu Usługi i podpisaniu protokołu odbioru: gotówką, BLIK-iem albo przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Usługodawcę w Zleceniu, na paragonie lub fakturze albo w wiadomości SMS lub e-mail.
2. Usługodawca wydaje paragon fiskalny, a na żądanie Klienta – fakturę. Klient będący przedsiębiorcą podaje dane do faktury, w tym NIP, przed wykonaniem Usługi.
3. Jeżeli Usługa wymaga zamówienia części, Usługodawca może poprosić o zaliczkę w wysokości nie wyższej niż cena tych części. Zaliczka jest zaliczana na poczet ceny. Jeśli Konsument odstąpi od umowy, zaliczka podlega rozliczeniu i zwrotowi zgodnie z § 10.
4. Klienci niebędący Konsumentami mogą płacić przelewem w terminie 7 dni od wystawienia faktury, jeśli tak uzgodniono. W razie opóźnienia Usługodawcy przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz rekompensata za koszty odzyskiwania należności według ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
5. W razie opóźnienia Konsumenta w zapłacie Usługodawcy przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie (art. 481 Kodeksu cywilnego).

§ 7. Obowiązki Klienta

1. Klient udostępnia pojazd w umówionym miejscu i czasie, przekazuje kluczyki i niezbędne informacje o pojeździe, w tym o znanych usterkach, wcześniejszych naprawach i nietypowych modyfikacjach, które mogą mieć wpływ na Usługę.
2. Klient oświadcza, że jest właścicielem pojazdu lub ma zgodę właściciela na zlecenie naprawy.
3. Usługodawca zaleca, aby przed wykonaniem Usługi wyjąć z pojazdu przedmioty wartościowe. Zalecenie to nie zmienia zasad odpowiedzialności Usługodawcy określonych w § 8.
4. Klient może bezpłatnie odwołać lub zmienić termin wizyty – telefonicznie, SMS-em, przez WhatsApp lub e-mailem. Usługodawca nie pobiera opłat za odwołanie wizyty; prosi jedynie o informację jak najwcześniej. Nie wpływa to na prawo odstąpienia od umowy przez Konsumenta (§ 10).

§ 8. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca wykonuje Usługi z należytą starannością, zgodnie z zasadami sztuki i zaleceniami producenta pojazdu.
2. Od chwili rozpoczęcia prac do chwili zakończenia Usługi Usługodawca odpowiada za szkody w pojeździe i jego wyposażeniu, które powstały z jego winy w związku z wykonywaniem Usługi, na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego (art. 471 i nast.).
3. Wobec Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta Usługodawca nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności przewidzianej przepisami prawa.
4. Usługodawca nie odpowiada za usterki, które nie były objęte zakresem Zlecenia i nie powstały w związku z Usługą. Nie odpowiada też za skutki niewykonania przez Klienta zaleceń dotyczących

dalszej naprawy, jeżeli przekazał je Klientowi na piśmie lub na Trwałym nośniku (np. w protokole odbioru). Nie jest to ograniczenie odpowiedzialności, tylko opis zakresu zobowiązania.

5. Wobec Klientów, którzy nie są Konsumentami ani Przedsiębiorcami na prawach konsumenta, odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu umowy ogranicza się do szkody rzeczywistej, z wyłączeniem utraconych korzyści, i do kwoty wynagrodzenia za daną Usługę. Ograniczenie nie dotyczy szkód wyrządzonych umyślnie (art. 473 § 2 Kodeksu cywilnego) ani szkód na osobie.

§ 9. Rękojmia

1. Usługodawca odpowiada wobec Klienta za wady wykonanej Usługi (dzieła) na zasadach rękojmi według Kodeksu cywilnego (art. 638 w związku z art. 556 i nast.). Termin rękojmi wynosi 2 lata od dnia odbioru pojazdu po wykonaniu Usługi. Prawa Klienta z rękojmi opisuje Procedura reklamacyjna.
2. Na części dostarczone przez Usługodawcę może dodatkowo obowiązywać gwarancja ich producenta lub dystrybutora, jeśli jej udzielono. Usługodawca pomaga Klientowi w jej realizacji. Gwarancja producenta nie wyłącza, nie ogranicza i nie zawiesza uprawnień Klienta z rękojmi.
3. Usługodawca nie udziela odrębnej, własnej gwarancji na Usługi, chyba że zostanie ona wprost opisana w Zleceniu lub protokole odbioru – wtedy obowiązuje na warunkach tam wskazanych i nie ogranicza uprawnień z rękojmi.

§ 10. Odstąpienie od umowy przez Konsumenta

1. Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na miejscu u siebie) lub na odległość (np. przez telefon, formularz, komunikator), może od niej odstąpić bez podawania przyczyny w terminie **14 dni od dnia zawarcia umowy**. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć w dowolnej formie, np. e-mailem na adres kacprzakauto@gmail.com, pisemnie na adres z § 1 ust. 1 lub z użyciem wzoru formularza odstąpienia od umowy (załącznik do Regulaminu). Usługodawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie oświadczenia na Trwałym nośniku.
3. Usługodawca rozpoczyna Usługę przed upływem 14 dni tylko na **wyraźne żądanie Konsumenta**. Przy umowie zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa żądanie musi być złożone na papierze lub innym Trwałym nośniku (art. 15 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta). Przy umowie zawartej na odległość Usługodawca potwierdza je na Trwałym nośniku (art. 21 ust. 2 tej ustawy).
4. Konsument, który zażądał rozpoczęcia Usługi przed upływem terminu na odstąpienie, a następnie od umowy odstąpi, płaci za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia. Kwotę oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej ceny (art. 35 ustawy o prawach konsumenta).
5. **Prawo odstąpienia nie przysługuje**, jeżeli:
   - Usługodawca w pełni wykonał Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości (art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta);
   - Konsument wyraźnie zażądał, aby Usługodawca przyjechał do niego w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji (art. 38 ust. 1 pkt 8 ustawy). Jeżeli jednak Usługodawca wykonuje przy tej okazji inne usługi niż te, których żądał Konsument, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia przysługuje w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów.
6. Jeżeli Konsument odstąpi od umowy, Usługodawca zwraca wszystkie otrzymane płatności – pomniejszone o kwotę należną za część Usługi wykonaną na żądanie Konsumenta (ust. 4) – niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia. Zwrot następuje tym samym sposobem płatności, którego użył Konsument, chyba że Konsument zgodzi się na inny sposób, który nie wiąże się dla niego z kosztami.

7. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się także do Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

§ 11. Reklamacje

1. Reklamację można złożyć e-mailem na adres kacprzakauto@gmail.com, pisemnie na adres z § 1 ust. 1, telefonicznie lub SMS-em pod numerem 728 716 903 (Usługodawca sporządza wtedy notatkę i przesyła ją Klientowi) albo osobiście przy wizycie. Wzór formularza reklamacji jest załącznikiem do Procedury reklamacyjnej; korzystanie z niego nie jest obowiązkowe.
2. Usługodawca odpowiada na reklamację Konsumenta w terminie **14 dni** od dnia jej otrzymania, na papierze lub innym Trwałym nośniku. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji (art. 7a ustawy o prawach konsumenta).
3. Szczegóły określa Procedura reklamacyjna, która stanowi część Regulaminu.

§ 12. Pozasądowe rozwiązywanie sporów i właściwość sądu

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
   – zwrócić się o bezpłatną pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów (np. Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Gdańsku) albo organizacji konsumenckiej (np. Federacji Konsumentów, infolinia konsumencka);
   – złożyć wniosek o mediację lub o rozpatrzenie sprawy przez stały polubowny sąd konsumencki przy Pomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Gdańsku;
   – skorzystać z innego podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, wpisanego do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK (lista: uokik.gov.pl).
2. Udział w postępowaniu pozasądowym jest dobrowolny dla obu stron. Udział w postępowaniu przed sądem polubownym lub w mediacji wymaga zgody obu stron; Usługodawca decyduje o udziale po zgłoszeniu konkretnej sprawy. Skorzystanie z tych sposobów nie wyłącza prawa do drogi sądowej. Jeżeli reklamacja Konsumenta nie zostanie uwzględniona, Usługodawca przekazuje mu na papierze lub innym Trwałym nośniku oświadczenie o zgodzie albo odmowie udziału w takim postępowaniu (art. 32 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich).
3. Spory z Konsumentami i Przedsiębiorcami na prawach konsumenta rozpatruje sąd właściwy według przepisów ogólnych. Spory z pozostałymi Klientami rozpatruje sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.

§ 13. Usługi elektroniczne na stronie internetowej

1. Za pośrednictwem strony kacprzakautoserwis.pl Usługodawca nieodpłatnie świadczy usługi elektroniczne: udostępnianie treści strony oraz formularz kontaktowy lub formularz zamówienia wizyty. Umowa o korzystanie z formularza zostaje zawarta z chwilą wysłania formularza i wygasa po udzieleniu odpowiedzi.
2. Do korzystania ze strony wystarczy urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka internetowa i – w przypadku formularza – adres e-mail lub numer telefonu.
3. Zabronione jest przekazywanie przez formularz treści bezprawnych lub obraźliwych.
4. Reklamacje dotyczące działania strony można zgłaszać na adres kacprzakauto@gmail.com. Usługodawca rozpatruje je w ciągu 14 dni. Szczegółowe zasady korzystania ze strony, rezerwacji wizyt i konta „Twoje wizyty” określa Regulamin strony internetowej i rezerwacji wizyt dostępny pod adresem kacprzakautoserwis.pl/regulamin.

§ 14. Dane osobowe

Administratorem danych osobowych Klientów jest Usługodawca. Zasady przetwarzania danych opisują Polityka prywatności dostępna pod adresem kacprzakautoserwis.pl/prywatnosc i przekazywana Klientowi przy zawarciu umowy.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności przy zmianie przepisów, zakresu Usług lub danych Usługodawcy. Do umów zawartych przed zmianą stosuje się Regulamin w brzmieniu z dnia zawarcia umowy.
2. Regulamin obowiązuje od dnia opublikowania na stronie kacprzakautoserwis.pl.
3. Załączniki: (1) wzór formularza odstąpienia od umowy z pouczeniem, (2) Procedura reklamacyjna z wzorem formularza reklamacji, (3) wzór Zlecenia naprawy / protokołu przyjęcia pojazdu.