

**Ogólne warunki świadczenia usług Assistance dla pojazdów ciężarowych
przez STARTER Spółkę z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Bałtycka 6**

I. Postanowienia ogólne

STARTER Spółka z o.o. zwana dalej STARTER świadczy, na zasadach określonych w niniejszych warunkach, **usługi Assistance**, dla Klientów, których pojazd ciężarowy uległ **zdarzeniu Assistance**.

Świadczenie usług Assistance polega na pośrednictwie pomiędzy Klientem a profesjonalnym podwykonawcą w celu przyjęcia zlecenia wykonania przez profesjonalnego podwykonawcę usługi na rzecz Klienta oraz w celu zrealizowania płatności przez Klienta na rzecz profesjonalnego podwykonawcy.

STARTER jako pośrednik przy zawieraniu przez Klientów umów z profesjonalnymi podwykonawcami na wykonanie usług pobiera opłaty szczegółowo określone w Cenniku STARTER.

Dla realizacji usług Assistance STARTER w ramach prowadzonej przez siebie działalności prowadzi Centrum Zgłoszeniowe STARTER, funkcjonujące przez 24 godziny na dobę, we wszystkie dni w roku.

STARTER świadczy usługi Assistance dla zdarzeń Assistance, które wystąpiły na obszarze Unii Europejskiej z wyłączeniem Cypru i Malty oraz na obszarze Bośni i Hercegowiny, Chorwacji, Czarnogóry, Kosowa, Lichtensteinu, Macedonii, Mołdawii, Norwegii, Serbii, Szwajcarii i Turcji.

II. Definicje

Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie oznaczają:

1. **Usługa Assistance** – pośrednictwo STARTER w zakresie zorganizowania, to znaczy wyszukania i przekazania profesjonalnemu podwykonawcy zlecenia w imieniu Klienta na wykonanie na jego rzecz następujących usług:
 - naprawa pojazdu rozumiane jako czynności mające na celu doprowadzenie do jego mobilności na miejscu unieruchomienia w rozsądnym czasie,
 - wyciąganie pojazdu spoza drogi,
 - stawianie pojazdu na koła,
 - holowanie pojazdu,
 - naprawa w warsztacie,
 - dostarczenie paliwa,
 - dostarczenie gotówki dla opłacenia mandatu,
 - zakup biletów komunikacji publicznej,
 - rezerwacja noclegu,
 - przewóz osób,
 - przeładunek towaru,
 - wynajem pojazdu zastępczego,
 - inne usługi, uzgodnione indywidualnie pomiędzy STARTER a Klientem
2. **Profesjonalny podwykonawca** – każdy krajowy lub zagraniczny podmiot wykonujący za pośrednictwem STARTER usługi na rzecz Klienta, na przykład warsztat naprawczy samochodów ciężarowych posiadający kompetencje do wykonywania napraw (w miarę lokalnych możliwości organizacyjnych, przy uwzględnieniu życzenia Klienta może to być autoryzowany, bądź firmowy serwis danej marki pojazdu ciężarowego, mobilny serwis naprawczy, holownik, przewoźnik, itp.).
3. **Partner Zagraniczny STARTER** – zagraniczne centrum zgłoszeniowe przyjmujące zgłoszenie od STARTER w zakresie świadczenia usług na rzecz Klienta za granicą.
4. **Pojazd ciężarowy** – pojazd o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 tony, przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu ładunków lub osób (w tym: samochód ciężarowo-osobowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu ładunków i osób w liczbie od 4 do 9 łącznie z kierowcą, pojazd silnikowy złączony z naczepą, ciągnik samochodowy, naczepa,

pryczepa, autobus, dźwиг drogowy, ciągnik rolniczy, pojazd specjalny w rozumieniu art. 2 pkt. 36 Ustawy z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym, i tym podobne inne pojazdy) lub każdy inny pojazd obsługiwany w ramach niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia usługi Assistance dla pojazdów ciężarowych”.

5. **Diagnoza** – ustalenie na miejscu zdarzenia Assistance prawdopodobnej przyczyny unieruchomienia pojazdu ciężarowego, warunkujące wykonanie poszczególnych usług i czynności w ramach usługi Assistance.
6. **Gwarant płatności** – każdy podmiot gwarantujący zapłatę za wykonanie usługi Assistance, posiadający odrębną umowę na gwarancję płatności, zawartą ze STARTER, w szczególności dealer marki pojazdów ciężarowych.
7. **Klient** – prawny użytkownik pojazdu ciężarowego, dokonujący powiadomienia o zajściu zdarzenia Assistance i udzielający STARTER zlecenia na wykonanie usługi Assistance.
8. **Zgłaszający** – każda osoba występująca w imieniu Klienta, dokonująca zgłoszenia.
9. **Zgłoszenie** – telefoniczne powiadomienie o zdarzeniu Assistance zawierające co najmniej zlecany przez Klienta zakres działań.
10. **Osoba kontaktowa reprezentująca Klienta** – każda osoba występująca w imieniu Klienta, wskazana w zgłoszeniu lub w dalszych kontaktach prowadzonych z Klientem, do komunikowania się w sprawie świadczenia usługi Assistance.
11. **Zdarzenie Assistance** – każde zdarzenie powodujące unieruchomienie, lub inne nieprawidłowe funkcjonowanie pojazdu ciężarowego, a także każde inne zdarzenie obsługiwane w ramach niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia usługi Assistance dla pojazdów ciężarowych”.

III. Procedura korzystania z usługi Assistance

[powiadomienie Centrum Zgłoszeniowego STARTER]

1. W celu skorzystania z usług Assistance, w przypadku zajścia zdarzenia Assistance, należy dokonać zgłoszenia pod wskazanym numerem telefonu Centrum Zgłoszeniowego STARTER.

[procedura przyjmowania zgłoszenia]

2. Operatorowi przyjmującemu w Centrum Zgłoszeniowym STARTER zgłoszenie o zdarzeniu Assistance należy podać następujące informacje niezbędne do zorganizowania usługi Assistance:
 - a) nazwa, adres (w tym adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres siedziby firmy) i numer NIP Klienta,
 - b) numer telefonu osoby kontaktowej reprezentującej Klienta,
 - c) imię, nazwisko oraz numer telefonu kierowcy pojazdu,
 - d) numer rejestracyjny pojazdu,
 - e) numer VIN - numer identyfikacyjny pojazdu,
 - f) marka i model pojazdu ciężarowego,
 - g) typ zabudowy pojazdu ciężarowego (na przykład przyczepa, naczepa, chłodnia, dźwиг, cysterna itp.),
 - h) rodzaj i tonaż ładunku pojazdu,
 - i) dokładna lokalizacja miejsca unieruchomienia pojazdu (najbliższa miejscowość, nazwa ulicy, inne punkty orientacyjne),
 - j) szczegółowy opis uszkodzeń lub dokładny opis usterki, względnie prawdopodobne przypuszczenia kierowcy co do przyczyny unieruchomienia pojazdu,
 - k) wszelkie inne dane lub informacje wymagane przez operatora Centrum Zgłoszeniowego STARTER,
 - l) zlecany przez Klienta zakres działań, które mają zostać podjęte w ramach usługi Assistance.

[gwarancja płatności]

3. STARTER wymaga od Klienta (lub wskazanego przez niego gwaranta płatności) dokonania zabezpieczenia płatności za usługę Assistance, świadczoną przez siebie i za usługi świadczone przez profesjonalnych podwykonawców. W tym celu z Operatorem przyjmującym zgłoszenie

należy uzgodnić formę zabezpieczenia płatności na pokrycie kosztów realizacji zlecanego przez Klienta zakresu działań. Dla celów udzielenia gwarancji płatności Operator informuje zgłaszającego o szacunkowych kosztach podjęcia działań. Gwarancję płatności uznaje się za udzieloną po potwierdzeniu przez Operatora, że wszystkie uzgodnione warunki zostały spełnione.

[przekazanie zgłoszenia]

4. Po przyjęciu zgłoszenia oraz uzyskaniu potwierdzenia o udzieleniu gwarancji płatności Operator Centrum Zgłoszeniowego STARTER kontaktuje się z profesjonalnym podwykonawcą usług, w celu przekazania mu zgłoszenia. Kontakt z profesjonalnym podwykonawcą w przypadku zdarzeń Assistance zaistniałych na terenie Polski jest realizowany bezpośrednio przez STARTER, natomiast w pozostałych przypadkach odbywa się za pośrednictwem Partnerów Zagranicznych STARTER.

[przekazanie informacji zwrotnej]

5. Po przekazaniu zgłoszenia profesjonalnemu podwykonawcy Operator Centrum Zgłoszeniowego STARTER uzyskuje informację o szacunkowym czasie oczekiwania na przyjazd profesjonalnego podwykonawcy na miejsce zdarzenia Assistance i przekazuje tą informację osobie kontaktowej reprezentującej Klienta.

[diagnoza]

6. Po przybyciu na miejsce zdarzenia Assistance profesjonalny podwykonawca dokonuje diagnozy stanu faktycznego, to znaczy ustala prawdopodobną przyczynę unieruchomienia pojazdu ciężarowego i podejmuje stosowne działania.

[dalszy przebieg zdarzenia]

7. Każdorazowo w przypadku pojawienia się okoliczności mających wpływ na koszty usług świadczonych na rzecz Klienta przez profesjonalnego podwykonawcę Operator Centrum Zgłoszeniowego STARTER kontaktuje się z osobą kontaktową reprezentującą Klienta celem uzyskania nowej gwarancji płatności.

[zakończenie działań]

8. Po wykonaniu uzgodnionych z Klientem działań Operator Centrum Zgłoszeniowego STARTER przekazuje osobie kontaktowej reprezentującej Klienta stosowną informację.

[rozliczenie]

9. Po otrzymaniu dokumentów finansowych od profesjonalnego podwykonawcy lub Zagranicznego Partnera STARTER, STARTER dokonuje rozliczenia finansowego z Klientem.

IV. Warunki szczególne

1. STARTER przyjmuje domniemanie faktyczne, że zgłaszający bądź osoba kontaktowa reprezentująca Klienta jest należycie umocowany do złożenia w imieniu Klienta zlecenia na wykonanie usługi Assistance oraz do uzgodnienia ze STARTER zabezpieczenia płatności za usługę.
2. STARTER przyjmuje domniemanie faktyczne, że dokonanie telefonicznego zgłoszenia o zdarzeniu Assistance jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta zlecenia na wykonanie usługi Assistance.
3. STARTER zastrzega, że koszty powstałe w związku z realizacją usługi Assistance a wynikające z podania przez zgłaszającego informacji niezgodnych ze stanem faktycznym lub nieprecyzyjnych (np. niedokładna lokalizacja) w całości obciążają Klienta bez względu na wysokość udzielonej gwarancji płatności i bez względu na fakt czy zlecany przez Klienta zakres działań został zrealizowany.
4. STARTER zastrzega, że w uzasadnionych obiektywnie przypadkach (trudne warunki pogodowe, zła sytuacja na drodze, zdarzenie zagraniczne itp.) oszacowane koszty wykonania usługi Assistance mogą ulec zwiększeniu, jednak nie więcej niż o 10 % netto, co nie stanowi zmiany warunków zlecenia udzielonego przez Klienta, ani obowiązywania niniejszego dokumentu „Ogólne warunki świadczenia usług Assistance dla pojazdów ciężarowych”.
5. STARTER zastrzega, że w przypadkach, gdy w realizację zleconego przez Klienta zakresu działań są włączone państwowe służby porządkowe (policja, straż pożarna, straż graniczna, służba ochrony środowiska, inspekcja transportu drogowego itp.) koszty działań

wykonywanych w ramach usługi Assistance lub wynikające z poleceń lub dyspozycji ww. służb w całości obciążają Klienta bez względu na wcześniej udzieloną gwarancję płatności lub zlecony zakres działań.

6. STARTER zastrzega, że w sytuacji, gdy nastąpiło rozpoczęcie przez STARTER realizacji usługi, a następnie Klient zrezygnował z dalszego jej wykonania, Klient ponosi koszty wszelkich rozpoczętych czynności w ramach usługi Assistance, przedsięwziętych do momentu odwołania zlecenia.
7. STARTER zastrzega, że w sytuacji, gdy ze względu na lokalne możliwości lub warunki techniczno-organizacyjne realizacja zleconego przez Klienta zakresu działań nie może odbyć się w sposób wymagany przez Klienta, a Klient nie wyraża zgody na inny sposób wykonania usługi lub też STARTER nie otrzymuje wymaganej gwarancji płatności uznaje się, że Klient zrezygnował z dalszego wykonywania usługi i mają zastosowanie regulacje określone w punkcie 6.
8. STARTER przyjmuje domniemanie faktyczne, że jeżeli zmiana sposobu wykonywania zleconego przez Klienta zakresu działań odbyła się w obecności kierowcy pojazdu, to Klient wyraził zgodę na inny sposób wykonania usługi. W takim przypadku koszty wykonania zleconego przez Klienta zakresu działań obciążają Klienta bez względu na wcześniej udzieloną gwarancję płatności.
9. STARTER zastrzega, że w przypadku gdy ze względu na lokalne możliwości lub warunki techniczno-organizacyjne na rzecz Klienta została wykonana tylko część czynności ze zleconego przez Klienta zakresu działań, Klienta obciążają koszty faktycznie wykonanych czynności, a usługę Assistance uznaje się za wykonaną.
10. STARTER zastrzega, że Klient, który dokonał zgłoszenia o zdarzeniu Assistance jest zobowiązany do powstrzymania się od jednoczesnego zlecenia analogicznej usługi innym podmiotom. STARTER przyjęte zlecenie na usługę Assistance realizuje na zasadzie wyłączności.

V. Zabezpieczenia płatności za usługi

1. Klient udzielający zlecenia STARTER na wykonanie usługi Assistance jest zobowiązany do zabezpieczenia z góry oszacowanych kosztów usługi poprzez zagwarantowanie uzgodnionym sposobem zapłaty określonej kwoty pieniędzy.
2. Forma zabezpieczenia zapłaty musi być uzgodniona z Klientem przed rozpoczęciem realizacji zlecenia.
3. Formy zagwarantowania przez Klienta zapłaty kosztów usługi Assistance, ponoszonych przez STARTER i przez profesjonalnych podwykonawców obejmują:
 - a) **depozyt środków** pieniężnych na wskazanym rachunku bankowym STARTER,
 - b) **przelew środków pieniężnych** na wskazany rachunek bankowy STARTER,
 - c) **przejęcie płatności** przez gwaranta płatności,
 - d) środki pieniężne uiszczone w drodze elektronicznego obciążenia **karty płatniczej** Klienta (karty debetowej, bankomatowej, kredytowej) lub tzw. karty paliwowej, którą STARTER może zrealizować,
 - e) **otwarta gwarancja bankowa** – udzielona przez bank, w którym Klient posiada rachunek bankowy, gwarancja wypłaty środków pieniężnych do określonej kwoty po przedstawieniu określonych dokumentów (faktur) przez STARTER.
4. W przypadku, gdy ostateczny koszt brutto wykonania usługi Assistance okaże się niższy niż zabezpieczona kwota pieniędzy, wynikająca z oszacowanych z góry kosztów usługi, STARTER dokonuje zwrotu powstałej nadwyżki środków na rachunek bankowy wskazany przez Klienta.
5. W przypadku gdy ostateczny koszt brutto wykonania usługi Assistance okaże się wyższy niż zabezpieczona kwota pieniędzy, wynikająca z oszacowanych z góry kosztów usługi, Klient bądź wskazany przez niego gwarant płatności jest bezwarunkowo zobowiązany do pokrycia powstałego niedoboru w płatności na rzecz STARTER, dokonując płatności na podstawie wystawionej faktury VAT.

VI. Odpowiedzialność STARTER

1. STARTER jest zobowiązany do zachowania należytej staranności podczas świadczenia usługi Assistance oraz jest odpowiedzialny tylko i wyłącznie w zakresie świadczonej przez siebie usługi pośrednictwa usług profesjonalnych podwykonawców.
2. STARTER nie ponosi odpowiedzialności za usługi wykonywane przez profesjonalnych podwykonawców. Klientowi przysługuje prawo do kierowania roszczeń do profesjonalnego podwykonawcy w zakresie bezpłatnego niewadliwego wykonania pierwotnej usługi, w ramach zakresu wynikającego z pierwotnie złożonego zlecenia.
3. STARTER ponosi odpowiedzialność za zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczonej przez siebie usługi, chyba że nastąpiło to wskutek działania siły wyższej (zdarzenia losowego, którego nie da się przewidzieć i którego skutkom nie da się zapobiec), lub wskutek przyczyn leżących po stronie Klienta, bądź jakiegokolwiek innego podmiotu (w szczególności profesjonalnych podwykonawców lub Zagranicznych Partnerów STARTER).
4. W przypadku skierowania przez Klienta do STARTER reklamacji dotyczącej jakości realizacji usługi Assistance, świadczonej przez STARTER zobowiązuje się ona do pełnego i rzetelnego wyjaśnienia sprawy oraz udzielenia stosownych wyjaśnień Klientowi.
5. W przypadku skierowania do STARTER reklamacji dotyczącej jakości realizacji usługi wykonanej przez profesjonalnego podwykonawcę, reklamacja taka zostanie niezwłocznie i automatycznie przekazana do profesjonalnego podwykonawcy, który wykonał daną usługę – jako jedynego adresata takiej reklamacji. W takiej sytuacji reklamacja w zakresie udzielonej przez sprzedawcę pojazdu usług wykonanych przez siebie lub przez profesjonalnych podwykonawców, jakości realizacji usługi pomocy drogowej lub usługi warsztatowej naprawy pojazdu ciężarowego nie jest traktowana jako skierowanie roszczenia w stosunku do STARTER.
6. STARTER jest ubezpieczona z tytułu odpowiedzialności cywilnej za zdarzenia wynikłe wskutek świadczonej usługi Assistance.
7. STARTER nie odpowiada za jakiegokolwiek skutki braku powiadomienia właściciela pojazdu (na przykład leasingodawcy) przez Klienta o zdarzeniu Assistance.

8. STARTER nie odpowiada i w żaden sposób nie gwarantuje rozliczenia w ramach gwarancji fabrycznej udzielonej przez producenta lub gwarancji udzielonej przez sprzedawcę pojazdu usług wykonanych przez siebie lub profesjonalnych podwykonawców.

VII. Pozostałe postanowienia

1. Klient w okresie od momentu zgłoszenia do momentu rozliczenia lub uiszczenia zapłaty za wszystkie usługi zrealizowane w związku z usługą Assistance (w zależności od tego co następuje później) jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego powiadomienia o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, wszczęciu postępowania układowego, naprawczego, bądź upadłościowego, przekształceniu formy prawnej prowadzenia działalności, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mającym wpływ na dalszy byt prawny Klienta i jego wypłacalność.
2. Klient w okresie od momentu zgłoszenia do momentu rozliczenia lub uiszczenia zapłaty za wszystkie usługi zrealizowane w związku z usługą Assistance (w zależności od tego co następuje później) jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego powiadomienia o każdej zmianie jego adresu, lub innych danych go identyfikujących, w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia nastąpienia takich zmian. W przypadku niedochowania powyższego obowiązku informacyjnego przez Klienta korespondencja wysyłana przez STARTER będzie uważana za skutecznie doręczoną na podstawie dotychczasowych danych, podanych przez Klienta w zgłoszeniu.
3. W przypadku sporów wynikających z interpretacji niniejszego dokumentu – „Ogólne warunki świadczenia usług Assistance dla pojazdów ciężarowych”, przy wykonaniu usługi Assistance, strony w pierwszej kolejności poddadzą ich rozstrzygnięcie w drodze mediacji, a w razie negatywnego wyniku mediacji – pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego miejscowo według siedziby STARTER.
4. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym dokumentem – „Ogólne warunki świadczenia usługi Assistance dla pojazdów ciężarowych” oraz Cennikiem STARTER mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
5. Niniejsze warunki zostały przyjęte przez Zarząd STARTER Spółki z o.o. w dniu 15 lutego 2007 r. i mają zastosowanie od dnia 1 marca 2008 r.

Poznań, dnia 15 lutego 2008 r.



Marek Zefirian
Prezes Zarządu