

## Regulamin programu „SERVICE PRO”

### §1 Definicje

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. **Program** – Program “SERVICE PRO” mający na celu zachęcenie użytkowników samochodów marki Volkswagen Samochody Użytkowe 3-letnich lub starszych do korzystania z oferty serwisowej autoryzowanych Partnerów Serwisowych Volkswagen Samochody Użytkowe.
2. **Organizator** – **Volkswagen Group Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, ul. Krańcowa 44, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS 0000327143, NIP 7822463563, REGON 301062169, wysokość kapitału zakładowego: 331 009 000,00 PLN
3. **Partner Serwisowy** – przedsiębiorca, który w ramach własnej działalności gospodarczej posiada autoryzację producenta na serwisowanie pojazdów marki Volkswagen Samochody Użytkowe oraz sprzedaż części zamiennych i akcesoriów zakupionych od Organizatora dla pojazdów tej marki.
4. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna bądź inna jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej korzystająca z napraw serwisowych z użyciem Oryginalnych części Volkswagen®, części Economy Volkswagen, części na wymianę w samochodach marki Volkswagen Samochody Użytkowe w wieku 3 lub więcej lat, świadczonych przez Partnerów Serwisowych z wyłączeniem podmiotów posiadających aktywny Serwisowy Kontrakt Flotowy VW oraz samochodów objętych pakietami serwisowymi VW Leasing Polska.
5. **Agencja** - Cezary Hurka i Przemysław Wojciechowski prowadzący działalność gospodarczą Advertiva Sp.j. z siedzibą w Poznaniu, ul. Kaliowa 19, współpracujący z Organizatorem w zakresie realizacji Programu.
6. **Karta** – karta przekazywana Klientowi przystępującemu do Programu lub przedstawicielowi, który działa w jego imieniu, poświadczająca udział w Programie.
7. **Samochody** – objęte programem samochody marki Volkswagen Samochody Użytkowe, w wieku 3 lub więcej lat, z tym, że wiek pojazdu liczony jest od daty pierwszej rejestracji.
8. **Części** – objęte programem oryginalne części zamienne do samochodów marki Volkswagen Samochody Użytkowe, dostępne w sprzedaży u Partnerów Serwisowych, w skład których wchodzi: Oryginalne części Volkswagen®, części Economy Volkswagen oraz Oryginalne części na wymianę.
9. **Strona WWW** - witryna internetowa znajdująca się pod adresem URL [www.vwuzytkowe.pl/pl/obsługa-posprzedazna/service-pro.html](http://www.vwuzytkowe.pl/pl/obsługa-posprzedazna/service-pro.html)

## **§ 2 Postanowienia Ogólne**

1. Regulamin określa zasady prowadzenia oraz uczestnictwa w Programie.
2. Regulamin Programu jest dostępny na Stronie WWW oraz u Partnerów Serwisowych marki Volkswagen Samochody Użytkowe, a także w siedzibie Organizatora i Agencji.
3. Programem objęte są naprawy oraz wymiana z użyciem Oryginalnych części Volkswagen®, części Economy Volkswagen, części na wymianę części w samochodach użytkowych Volkswagen dokonywane u Partnerów Serwisowych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej objętych niniejszym Programem. Lista Partnerów Serwisowych objętych Programem stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
4. Program organizowany jest przez Organizatora we współpracy z Agencją.
5. W imieniu i na rzecz Organizatora czynności związane z obsługą Programu w szczególności obsługę kontaktów z Klientami, wykonuje Agencja. Organizator może zlecić Agencji wykonywanie również innych czynności związanych Programem.

## **§ 3 Zasady Programu**

1. Uczestnictwo w Programie jest dobrowolne.
2. W celu przystąpienia do Programu Klient podaje dane osobowe:
  - a) w przypadku Konsumentów: imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr VIN Samochodu,
  - b) w przypadku Przedsiębiorców: imię i nazwisko użytkownika, firmę, adres siedziby, NIP, nr VIN Samochodu;
3. Przystępując do udziału w Programie Klient otrzymuje Kartę wraz z materiałami promocyjnymi dotyczącymi uczestnictwa w Programie.
4. Programem objęte są co najmniej 3-letnie samochody marki Volkswagen Samochody Użytkowe, przy czym wiek Samochodu liczony jest od daty pierwszej rejestracji.
5. W ramach Programu Partner Serwisowy udziela Klientom rabatów na Części stosowane przy obsłudze ich Samochodów u danego Partnera oraz stosuje preferencyjne stawki na usługi naprawcze świadczone z wykorzystaniem tych Części .
6. Wysokość minimalnego rabatu na części zdefiniowane w § 2 pkt. 3 jest wyrażona w procentach i zależna jest od wieku Samochodu. Wysokość rabatu zostanie określona indywidualnie dla każdego Samochodu po podaniu przez Klienta numeru VIN Samochodu, w szczególności z uwzględnieniem powyższego kryterium. Szczegółowy wykaz minimalnych rabatów stanowi Załącznik 2 do Regulaminu „Tabela rabatów”.
7. Z programu wyłączone jest świadczenie usług związanych z naprawą lub wymianą części blacharskich i lakierniczych. Z programu wyłączone jest świadczenie usług w ramach napraw gwarancyjnych.
8. Z programu wyłączone są faktury wystawione w ramach Serwisowego Kontraktu Flotowego VW.
9. Rabatów i preferencyjnych stawek roboczogodzin wynikających z Programu nie można wiązać się z innymi akcjami promocyjnymi Organizatora lub Partnera Serwisowego.

## § 4 Reklamacje

1. Każdemu Klientowi przysługuje prawo do wniesienia reklamacji w zakresie niezgodności przeprowadzenia Programu z niniejszym Regulaminem.
2. Czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji wykonuje w imieniu Organizatora Agencja.
3. Reklamacje należy składać drogą elektroniczną na adres e-mail: [kontakt@servicepro.pl](mailto:kontakt@servicepro.pl) lub listownie na adres ADVERTIVA Sp.j., ul. Kaliowa 19; 60-175 Poznań.
4. Reklamacje są rozpatrywane w ciągu 14 dni od otrzymania przez Agencję reklamacji od Klienta. Po rozpatrzeniu reklamacji Agencja niezwłocznie zawiadamia Klienta o sposobie jej rozstrzygnięcia. Powiadomienie następuje drogą elektroniczną lub listownie w zależności od sposobu złożenia reklamacji.

## § 5 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Organizator (Volkswagen Group Polska sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu).
2. Klienci mogą skontaktować się z inspektorem ochrony danych Volkswagen Group Polska sp. z o.o. pod adresem e-mail [iod@vw-group.pl](mailto:iod@vw-group.pl), a także pisemnie na adres Volkswagen Group Polska sp. z o.o., z siedzibą w Poznaniu (61-037), przy ul. Krańcowej 44 z dopiskiem „IOD”.
3. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, lecz niezbędne do uczestnictwa w Programie. Niepodanie danych przez Klienta może skutkować niemożliwością uczestnictwa w Programie oraz zrealizowania jego postanowień.
4. Administrator przetwarza następujące kategorie danych Klientów: imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr VIN Samochodu, informacja o fakcie prowadzenia przez Klienta działalności gospodarczej.
5. Dane osobowe Klientów są przetwarzane w następujących celach:
  - c) prawidłowego wykonania postanowień niniejszego Regulaminu, w tym umożliwienia uczestnictwa w Programie, tj. na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora jako Organizatora zobowiązanego do dotrzymania jego warunków wobec Uczestników (podstawa prawna: art. 6 ust 1 lit. f Rozporządzenia 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), „RODO”);
  - d) udokumentowania uczestnictwa w Programie i jego rozliczenia, na podstawie przepisów prawa podatkowego, rachunkowego (podstawa prawna: art. 6 ust 1 lit. c RODO);
  - e) archiwalnym (dowodowym) będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu administratora danych zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - f) ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami będącego realizacją prawnie uzasadnionego interesu administratora danych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
6. Odbiorcami danych osobowych będą Autoryzowani Partnerzy Serwisowi oraz firmy świadczące usługi na zlecenie Organizatora, którym Organizator zleci czynności wymagające przetwarzania danych, w szczególności agencje marketingowe. Dane mogą być także przekazywane uprawnionym organom, na podstawie stosownych przepisów prawa.
7. Dane osobowe Klientów będą przetwarzane do czasu przedawnienia roszczeń Organizatora i Uczestników związanych z Programem. Dane przetwarzane na podstawie prawnie uzasadnionego

interesu administratora danych mogą być przetwarzane do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów administratora stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania, chyba że zaistnieje konieczność przechowywania danych dłużej, gdy obowiązek taki wynika z przepisów prawa lub będzie to konieczne do ustalenia, obrony lub dochodzenia roszczeń.

8. Uczestnikom Programu przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych. Powyższe prawa mogą być zrealizowane m.in. przez kontakt na adres email: daneosobowe@vw-group.pl lub pisemnie na adres siedziby Organizatora.
9. Uczestnikom Programu w każdej chwili przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu, opisanego powyżej. Administrator przestanie przetwarzać dane w tych celach, chyba że będzie w stanie wykazać, że w stosunku do tych danych istnieją dla Administratora ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów, praw i wolności Uczestników Konkursu, lub dane będą Administratorowi niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
10. Uczestnikom Programu przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają, iż przetwarzanie danych osobowych ich dotyczących narusza przepisy RODO.
11. Administrator przy przetwarzaniu danych osobowych stosuje zabezpieczenia danych osobowych przez podjęcie środków technicznych i organizacyjnych, o których mowa w RODO.
12. Administrator stosuje odpowiednie środki bezpieczeństwa odpowiadające ryzyku z uwzględnieniem stanu wiedzy technicznej, kosztu wdrożenia oraz charakteru, zakresu, celu i kontekstu przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych. Administrator ocenił prawdopodobieństwo wystąpienia i wagę zagrożenia. Administrator w szczególności uwzględnia ryzyko wiążące się z przetwarzaniem danych.

## **§ 6 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2018 r. i trwa aż do zakończeniu Programu przez Organizatora.
2. Organizator ma prawo do zakończenia Programu o czym poinformuje Klientów 1 miesiąc przed datą zakończenia Programu, umieszczając informację na stronie WWW.
3. Wszelkie zmiany Regulaminu będą umieszczane na Stronie WWW, co najmniej miesiąc przed ich wejściem w życie. Dalsze uczestnictwo w Programie po wejściu zmian w życie oznacza akceptację Regulaminu.
4. Klient może zrezygnować z udziału w Programie w dowolnym momencie poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres: [kontakt@servicepro.pl](mailto:kontakt@servicepro.pl) lub listownie na adres Organizatora.