

## REGULAMIN KORZYSTANIA Z PLATFORMY PROACTIVE

### § 1 Definicje

Terminom użytym w niniejszym Regulaminie nadaje się poniższe znaczenie:

- Administrator/Usługodawca:** ALD Automotive Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: 04-041 Warszawa, ul. Ostrobramska 101a, NIP: 5252192243, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000056876, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 64.010.000,00 zł;
- Platforma:** Platforma Proactive udostępniana w drodze elektronicznej Użytkownikom przez Usługodawcę na warunkach określonych niniejszym Regulaminem;
- Regulamin:** niniejszy Regulamin korzystania z Platformy ustanowiony na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2016 r. poz. 1030 ze zm.);
- Urządzenie :** urządzenie elektroniczne lub przenośne urządzenie elektroniczne podłączone do sieci Internet, korzystające z systemu operacyjnego, spełniające wymagania techniczne określone w niniejszym Regulaminie, niezbędne do korzystania z Platformy;
- Użytkownik:** osoba fizyczna, która ukończyła 18. rok życia, posiada pełną zdolność do czynności prawnych, spełnia warunki Regulaminu i korzysta z Platformy;
- Zdarzenie:** czynność lub usługa wykonana przez ALD związana z obsługą pojazdu przez ALD Automotive Polska Sp. z o.o.

## § 2

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez Użytkowników z Platformy,  
a w szczególności:
  - 1) prawa i obowiązki Usługodawcy i Użytkowników związane z udostępnianiem ankiet Użytkownikom przez Usługodawcę drogą elektroniczną;
  - 2) cele oraz funkcjonalność Platformy;
  - 3) wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Platformy;
  - 4) zasady odpowiedzialności Usługodawcy, w tym tryb postępowania reklamacyjnego;
  - 5) zasady ochrony danych osobowych osób fizycznych korzystających z Platformy.
2. Usługodawca udostępnia Użytkownikom Platformę zgodnie z warunkami określonymi Regulaminem.
3. Usługodawca nieodpłatnie udostępnia Użytkownikowi Regulamin przed rozpoczęciem świadczenia usług drogą elektroniczną wraz z udostępnieniem Użytkownikowi dostępu do Platformy, a także - na jego żądanie - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik. Użytkownik nie jest związany tymi postanowieniami Regulaminu, które nie zostały mu udostępnione w sposób opisany wyżej.
4. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Platformy w sposób zgodny z obowiązującym prawem oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.

## § 3

### Funkcjonalność Platformy

1. Platforma umożliwia Użytkownikowi ocenę jakości świadczonych przez ALD Automotive usług dotyczących określonego Zdarzenia poprzez wypełnienie udostępnionej na Platformie ankiety. W ankiecie przyjęta została skala oceny jakości świadczonych usług od 0 do 10, gdzie 0 jest to najniższa możliwa ocena oznaczająca niezadowolenie Użytkownika z jakości usług, podczas gdy 10 oznacza, że Użytkownik jest w pełni usatysfakcjonowany jakością świadczonej usługi. Celem Platformy jest pozyskanie za pomocą ankiet wypełnianych przez Użytkowników opinii Użytkowników na temat jakości świadczonych usług w celu ich ulepszenia i zwiększenia jakości obsługi klienta.
2. Korzystanie z Platformy jest dla Użytkownika nieodpłatne.

## § 4

### Warunki korzystania z Platformy

1. W celu korzystania z Platformy Użytkownik każdorazowo w terminie do 14 dni po wystąpieniu Zdarzenia otrzyma e-mail z linkiem do Platformy oraz Regulaminu. Użytkownik decydując się na wypełnienie ankiety udostępnionej na Platformie potwierdza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu i akceptuje jego postanowienia, zobowiązując się do ich przestrzegania oraz zawiera umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Zainstalowanie i korzystanie z Platformy jest możliwe na Urządzeniu spełniającym następujące wymagania techniczne

- 1) Google Chrome lub Internet Explorer 9
- 2) Android – wersja 4.4. OS zainstalowana na telefonie
- 3) Iphone – wymagana wersja co najmniej 5S telefonu oraz 8 wersja OS
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędne działanie Platformy spowodowane niespełnianiem przez Urządzenie Użytkownika wymagań technicznych określonych powyżej, jak również za błędne działanie systemów telekomunikacyjnych, oraz oprogramowania innego niż Platforma, zainstalowanego na Urządzeniu Użytkownika.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo modyfikacji funkcjonalności Platformy, wykorzystywanych narzędzi oraz sposobu działania Platformy, zaprzestania działalności, przeniesienia praw do Platformy oraz do podjęcia wszelkich działań dozwolonych przez prawo związanych z funkcjonowaniem Platformy.
5. Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanej dostępności Platformy. Usługodawca zastrzega sobie prawo ograniczenia, zawieszania lub zaprzestania udostępniania Platformy w części lub całości, w tym ograniczenia lub wyłączenia dostępu do poszczególnych funkcjonalności Platformy.

## **§ 5**

### **Zasady korzystania z Platformy**

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z zasobów Platformy w sposób zgodny z Regulaminem, przepisami obowiązującego prawa, ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet oraz celami utworzenia Platformy. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za sposób korzystania z Platformy w sposób sprzeczny z Regulaminem, przepisami obowiązującego prawa, ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet oraz celami utworzenia Platformy, w tym także w związku z instalacją Platformy na Urządzeniu niestanowiącym własności Użytkownika lub takim, do którego Użytkownik nie posiada żadnych praw.
2. Użytkownik zobowiązuje się nie dostarczać za pośrednictwem Platformy jakichkolwiek treści bezprawnych lub naruszających w jakikolwiek sposób prawa osób trzecich.
3. Użytkownik zobowiązuje się nie zakłócać działania systemów informatycznych, serwerów i sieci Usługodawcy oraz nie dokonywać samodzielnej ingerencji w kształt lub treść Platformy.
4. W razie stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z Platformy w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu, Usługodawca zastrzega sobie prawo zablokowania Użytkownikowi dostępu do korzystania z Platformy.
5. Dla celów zwiększenia poziomu bezpieczeństwa podczas korzystania z Platformy zaleca się, aby Użytkownik zapewnił ochronę Urządzenia przy pomocy programu antywirusowego, , nie otwierał wiadomości e-mail, załączników do takich wiadomości oraz linków do stron internetowych pochodzących od nieznanymi osób i z nieznanymi źródeł, a także ograniczył dostęp do Urządzenia ze strony osób trzecich.

## **§ 6**

### **Prawa własności intelektualnej**

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z zasobów Platformy tylko i wyłącznie w zakresie własnego użytku osobistego.
2. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż wszelkie prawa do Platformy oraz do udostępnianych w niej treści, tak w całości jak i we fragmentach, w tym w szczególności

do elementów tekstowych, graficznych, multimedialnych oraz elementów programistycznych i obsługujących Platformę, przysługują Usługodawcy.

3. Zakazane jest rozpowszechnianie Platformy, jej zwielokrotnianie, sprzedaż lub wprowadzanie w jakikolwiek inny sposób, w jakiegokolwiek innej formie lub na jakiegokolwiek innej podstawie prawnej do obrotu. W szczególności zabrania się udostępniania lub przesyłania Platformy w systemach i sieciach informatycznych.
4. Usługodawca zastrzega, że oprogramowanie w zakresie Platformy, jego nowe wersje, modyfikacje oraz wszelkie aktualizacje, adaptacje oraz inne zmiany wraz z kodem źródłowym stanowią przedmiot autorskich praw majątkowych, podlegających ochronie w zakresie i na zasadach określonych w ustawie z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 1994 nr 24 poz. 83 ze zm.).

## **§ 7**

### **Polityka prywatności**

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników, przetwarzanych w związku z korzystaniem z Platformy, jest Usługodawca, tj. ALD Automotive Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie, adres: 04-041 Warszawa, ul. Ostrobramska 101a, NIP: 5252192243, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000056876, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 64.010.000,00 zł.
2. Dla celów korzystania z Platformy Administrator przetwarza następujące dane (dane obligatoryjne): imię i nazwisko, adres e-mail. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że podanie tych danych jest dobrowolne, niemniej jednak odmowa ich podania uniemożliwia korzystanie z Platformy i stanowi dla Usługodawcy podstawę do odmowy zawarcia umowy świadczenia Usług drogą elektroniczną.
3. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo ich poprawiania, uzupełniania oraz, w sytuacjach prawem przewidzianych, prawo żądania zaprzestania ich przetwarzania i ich usunięcia, zwracając się w tym celu do Administratora w formie pisemnej. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w przypadku usunięcia jego danych osobowych korzystanie z Platformy staje się niemożliwe i tym samym Użytkownik traci możliwość korzystania z zasobów Platformy.
4. Usługodawca zastrzega, że będzie przetwarzał, w zakresie określonym przepisami prawa, dane dotyczące numeru (w tym IP) i rodzaju urządzenia końcowego Użytkownika, jak również czasu połączenia Użytkownika z Platformą oraz inne dane eksploatacyjne dotyczące aktywności Użytkownika. Usługodawca informuje, iż dane te są przetwarzane w szczególności w celach technicznych oraz do zbierania ogólnych informacji statystycznych.
5. Za odrębną zgodą Użytkownika, jego dane osobowe mogą być przetwarzane przez Administratora również w celu kierowania informacji handlowej drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej i/lub numer telefonu.

## **§ 8**

### **Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem Platformy Użytkownik może zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [reklamacje@aldautomotive.com](mailto:reklamacje@aldautomotive.com).
2. W treści reklamacji Użytkownik powinien podać swoje imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej, za pomocą którego Użytkownik był identyfikowany na potrzeby korzystania z Platformy, jak również dokładny opis nieprawidłowości w działaniu Platformy, będący przedmiotem reklamacji.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia (tj. zawierającego wszystkie dane, o których mowa w ust. 2 powyżej) i informuje Użytkownika za pomocą poczty elektronicznej (na adres wskazany przez Użytkownika) o sposobie jej rozpatrzenia.

## **§ 9**

### **Postanowienia końcowe**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie. Zmiana Regulaminu obowiązuje od momentu udostępnienia go Użytkownikowi w taki sposób, żeby Użytkownik mógł się zapoznać z jego treścią korzystając z Platformy.
2. Zmiana Regulaminu uważana jest za zaakceptowaną przez Użytkownika pod warunkiem, że Użytkownik zdecyduje się dalej korzystać z Platformy.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu oraz zawieranych na jego podstawie umów o korzystanie z Platformy podlegają prawu polskiemu.
4. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem podlegają rozstrzygnięciu przez sąd właściwy według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 1964 nr 43 poz. 296).
5. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje prawo skorzystania z rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń m.in.:
  - a) poprzez działania mediacyjne wojewódzkich inspektorów inspekcji handlowej oraz
  - b) przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej.
6. Użytkownikowi zapewnia się dostęp do niniejszego Regulaminu nieodpłatnie, za pośrednictwem linku zamieszczonego w mailu z przesłanym linkiem do Platformy, w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.09.2016r.