

## REGULAMIN PROGRAMU ERCS FLEET (KLIENT)

### § 1

#### Definicje

**„Program”** – program lojalnościowy dla wszystkich marek, którego organizatorem jest Stellantis Polska Sp. z o.o.

**„Regulamin”** – regulamin programu.

**„Organizator Programu”** lub **„Organizator”** – Stellantis Polska sp. z o.o. – spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-219), przy al. Krakowskiej 206, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym – rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000019125, REGON: 012077140, NIP: 5260151365,

**„Uczestnik Programu”** lub **„Uczestnik”** – firma lub osoba użytkująca samochody różnych marek, która zadeklarowała swój udział w Programie i spełniając warunki Regulaminu, uzyskała na to zgodę Organizatora.

**„Eurorepar Car Service”** lub **„ERCS”** – firma lub osoba wykonująca naprawy samochodów wszystkich marek na podstawie Umowy Licencyjnej Eurorepar Car Service.

**„Zgłoszenie do Programu”** lub **„Zgłoszenie”** – deklaracja woli przystąpienia do Programu wypełniana przez Uczestnika i dostarczana do Organizatora Programu. Dokument może być również używany do informowania Organizatora o zmianie danych dotyczących Uczestnika.

### § 2

#### Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa sposób i zasady funkcjonowania Programu, a w szczególności uprawnienia i obowiązki Uczestników Programu oraz zobowiązania Organizatora i ERCS biorących udział w Programie.
2. Regulamin niniejszy obowiązuje od 04.09.2023 i zastępuje wcześniejsze wersje.
3. Program realizowany jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Spośród wszystkich ERCS w Polsce, Program będzie realizowany przez grupę Serwisów zakwalifikowanych do udziału w Programie przez Organizatora.
5. Program dotyczy wyłącznie usług serwisowych wykonywanych w samochodach wszystkich marek przez ERCS wyznaczone przez Organizatora. Programem nie są objęte:
  - zakupy nowych i używanych samochodów,
  - usługi finansowe i ubezpieczeniowe np. pośrednictwo w udzielaniu kredytu, zakupie polis itp.,
  - usługi związane z rejestracją pojazdu,
  - naprawy szkód komunikacyjnych rozliczane wyłącznie z firmami ubezpieczeniowymi,
  - usługi wykonywane przez firmy zewnętrzne w tym między innymi usługi wykonywane na elementach zabudowy pojazdu, których gwarantem nie jest Organizator.
6. Udział Uczestników i ERCS w Programie jest całkowicie dobrowolny, z tytułu udziału w Programie nie pobiera się żadnych opłat.

7. Wszelkie ewentualne opłaty skarbowe i podatki związane z uczestnictwem w Programie obciążają Uczestnika lub ERCS.
8. Korzyści i przywileje wynikające z udziału w Programie w żadnym wypadku nie mogą być:
  - wymieniane na środki finansowe,
  - przekazywane osobom trzecim,
  - wykorzystane w stosunku do pojazdów, które nie uzyskały zgody Organizatora na udział w Programie.

### § 3

#### Uczestnicy programu

1. W charakterze Uczestników w Programie biorą udział firmy i osoby fizyczne prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą, będące właścicielami samochodów różnych marek (lub użytkujące) pod warunkiem pokrywania przez nich kosztów napraw i obsługi serwisowej tych pojazdów. Warunek ten nie dotyczy napraw, których koszty rozliczane są w ramach polis ubezpieczeniowych pojazdu.

### § 4

#### Warunki i sposób przystąpienia Uczestnika do programu

1. Uczestnik przystępuje do Programu wypełniając Zgłoszenie do Programu w Aplikacji „ERCSNet” ([www.ercsnet.pl](http://www.ercsnet.pl)).
2. Uczestnik zobowiązuje się do kompleksowego i regularnego korzystania z w/w Aplikacji, aby umożliwić Organizatorowi nadzór nad zleceniami napraw.
3. Przystępując do Programu Uczestnik wyraża zgodę na postanowienia niniejszego Regulaminu.

### § 5

#### Identyfikacja pojazdu Uczestnika w Programie

1. Identyfikacja pojazdu Uczestnika w Programie odbywa się przed wykonaniem usługi, poprzez potwierdzenie przez warsztat ERCS w Aplikacji „ERCSNet” ([www.ercsnet.pl](http://www.ercsnet.pl)). Klient zobowiązany jest do zgłoszenia swoich pojazdów w dedykowanej Aplikacji.

### § 6

#### Zakres uprawnień i przywilejów

1. Warunki oferty:

W ramach Oferty, Uczestnik uzyska warunki cenowe nie gorsze niż rekomendowane:

- Koszt roboczogodziny jest ustalony na poziomie 150 PLN netto,
- Rabaty na oryginalne części i akcesoria 5% do usługi wykonanej przez ERCS,
- Rabaty na części Eurorepar 10% do usługi wykonanej przez ERCS,
- W/w warunki stosowane będą dla Uczestnika bez względu na ilość posiadanych aut.

2. W ramach Programu, obsługa Uczestnika będzie realizowana z zapewnieniem:

- Priorytetowego przyjęcia pojazdu do warsztatu,
- Przestrzeganie norm czasów pracy producentów,
- Wykonywanie usług przy użyciu produktów zakupionych w Stellantis Polska Oddział Distrigo lub Distrigo RELAY,

- Autoryzacja i zlecenie wykonania usługi zostanie złożone za pośrednictwem uzgodnionego systemu,
- Każdorazowa autoryzacja przed wykonaniem zleconej usługi serwisowej,
- Odpowiedź ERCS na złożone zapytanie o rezerwację w celu wykonania usługi maksymalnie 3 godziny,
- Warsztat zapewnia standardową gwarancję na usługi i części zamienne,
- Udostępniania samochodów zastępczych (opcjonalnie),
- Usługi D2D (opcjonalnie) w granicach administracyjnych miasta - w koszcie zleconej usługi mechanicznej; w innych przypadkach koszt do ustalenia z Serwisem,
- Wydłużonego terminu płatności za usługę maksymalnie do 21 dni od dnia poprawnie wystawionej faktury VAT.

## § 7

### Zasady programu

1. Program jest dedykowany do obsługi pojazdów wszystkich marek bez ograniczeń wiekowych, w przypadku samochodów marek grupy Stellantis, warunkiem jest ukończenie 2 lat, licząc od daty początku gwarancji. Przebieg pojazdu nie jest limitowany.
2. ERCS biorące udział w Programie zobowiązują się do realizacji zakresów uprawnień i przywilejów zgodnie z niniejszym regulaminem.
3. Korzystanie z poszczególnych przywilejów nie jest obowiązkowe. Uczestnik sam decyduje, z których spośród przysługujących uprawnień i przywilejów, zamierza skorzystać.
4. Realizacja niektórych przywilejów przysługujących Uczestnikowi w ramach Programu może być warunkowana aktualnymi możliwościami ERCS (np. awaria myjni, absencja personelu, dostępność samochodu zastępczego, itp.). Czasowy brak możliwości realizacji przez ERCS tych zobowiązań nie może być powodem roszczeń Uczestnika wobec Organizatora czy ERCS.
5. Uczestnik lub osoba przez niego upoważniona informuje pracowników ERCS o posiadanych uprawnieniach z tytułu uczestnictwa w Programie przed podpisaniem zlecenia naprawy.
6. ERCS biorące udział w Programie zobowiązane są do przestrzegania procedur autoryzacji usług wskazanych przez Uczestnika w Zgłoszeniu do Programu.
7. Uczestnik ma prawo odmówić pokrycia kosztów usługi, jeżeli przed wykonaniem usługi ERCS nie przestrzegają procedury autoryzacji określonej dla obsługiwanego pojazdu.
8. Równoległe z korzystaniem z przywilejów wynikających z Programu Uczestnicy mogą korzystać z promocji, akcji specjalnych sieci ERCS adresowanych do Klientów nie będących Uczestnikami Programu pod warunkiem, że zasady takich promocji lub akcji specjalnych wyraźnie i jednoznacznie dopuszczają taką możliwość. Organizator może kierować niektóre promocje lub akcje specjalne w ramach Programu lub poza nim do wybranych Uczestników lub grup Uczestników bez konieczności uzasadniania swojej decyzji.

## § 8

### Utrata statusu uczestnika programu

1. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Programie w zakresie wszystkich lub niektórych użytkowanych pojazdów przesyłając do Organizatora pocztą elektroniczną (ercs-flota@stellantis.com) oświadczenie.
2. Uczestnik może być wyłączony przez Organizatora z udziału w Programie w trybie natychmiastowym w przypadku:
  - braku regularnego korzystania z Aplikacji „ERCSNet” (www.ercsnet.pl). Dotyczy poprawności wprowadzonych danych firmy i samochodów, pełnej komunikacji w procesie weryfikacji

- i autoryzacji zleceń. Weryfikacja będzie następować po zakończonym kwartale przez cały czas trwania,
- przekazania przez Uczestnika lub osoby użytkujące pojazd nieprawdziwych danych Organizatorowi lub pracownikom ERCS,
3. W przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w pkt 2 powyżej Organizator poinformuje Uczestnika pocztą elektroniczną (e-mail) o wyłączeniu go z Programu.

## §9

### Dane osobowe

- Administratorem danych osobowych Uczestników Programu jest Stellantis Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Krakowskiej 206, 02-219 Warszawa (zwana dalej „Administratorem”).
- Dane osobowe przetwarzane będą w następującym celu i w oparciu o następującą podstawę prawną:

Cel przetwarzania danych	Podstawa prawna przetwarzania danych
Uczestnictwo w Programie	art. 6 ust. 1 lit. a) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (zgoda)
Obsługa procesu reklamacyjnego	art. 6 ust. 1 lit f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (prawnie uzasadniony interes administratora danych – rozpatrywanie reklamacji Uczestników związanych z ich udziałem w Programie)
Marketing bezpośredni (wysłanie informacji handlowych o ofertach promocyjnych, nowościach i wydarzeniach w ramach Programu), w tym profilowanie oraz prowadzenie innych form marketingu bezpośredniego takich jak badania satysfakcji klienta,	art. 6 ust. 1 lit a) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (zgoda)

- Odbiorcami danych osobowych Uczestników Programu będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora, w szczególności usługi takie jak: obsługa systemów informatycznych, niszczenie dokumentów i innych nośników. Odbiorcami danych osobowych mogą być także podmioty upoważnione do odbioru danych na podstawie przepisów prawa.
- Pani / Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu wycofania zgody lub wniesienia sprzeciwu na przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych w celu uczestnictwa w Programie lub do momentu zakończenia Programu, a po tym okresie przez czas, w którym przepisy prawa nakazują przechowanie danych lub przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń.

5. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, przysługują Pani/Panu następujące prawa:
  - a) prawo dostępu do treści danych, prawo do sprostowania danych, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania danych, prawo do przenoszenia danych,
  - b) prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych - w przypadku, gdy przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych odbywa się na podstawie tzw. prawnie uzasadnionego interesu i na warunkach określonych w przepisach Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
  - c) prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych przez Administratora w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Zgodę można wycofać poprzez wysłanie wniosku z żądaniem na adres: Stellantis Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Krakowskiej 206, 02-219 Warszawa / lub drogą email: [corp@stellantis-privacyrights.com](mailto:corp@stellantis-privacyrights.com).
  - d) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych)
6. Wszystkie wskazane wyżej prawa mają zastosowanie w zakresie wynikającym z przepisów Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych. Może Pani/Pan realizować te prawa poprzez wysłanie wniosku z takim żądaniem na adres: Peugeot Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Krakowskiej 206, 02-219 Warszawa lub drogą email: [corp@stellantis-privacyrights.com](mailto:corp@stellantis-privacyrights.com).
7. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do realizacji celu, o którym mowa w pkt 3.

## § 10

### Komunikacja Organizatora z Uczestnikami Programu

1. Lista serwisów biorących udział w Programie oraz inne informacje dotyczące Programu dostępne będą dla Uczestników na stronie internetowej Organizatora – [www.eurorepar.pl](http://www.eurorepar.pl) oraz w Aplikacji „ERCSNet” ([www.ercsnet.pl](http://www.ercsnet.pl)). Treść Regulaminu dostępna jest w siedzibie Organizatora oraz w Aplikacji.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy Uczestnik nie miał dostępu do informacji opublikowanych na stronie internetowej Organizatora oraz Aplikacji „ERCSNet” ([www.ercsnet.pl](http://www.ercsnet.pl)), nawet jeśli dostęp do tych stron ograniczony był z przyczyn niezależnych od Uczestnika.
3. Do komunikowania się Organizatora i ERCS z Uczestnikiem w formie pisemnej lub przez telefon Uczestnik zobowiązany jest do podania, co najmniej jednego adresu poczty elektronicznej oraz numeru telefonu zarejestrowanego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Przy komunikowaniu się Organizatora z Uczestnikami za formę równoważną formie pisemnej uważa się informacje przesyłane pocztą elektroniczną (e-mail). Format ewentualnych załączników musi być czytelny dla aktualnego pakietu MS Office w standardowej instalacji. Do komunikowania się z Uczestnikami pocztą elektroniczną Organizator będzie używał adresu: [ercs-flota@stellantis.com](mailto:ercs-flota@stellantis.com)

## § 11

### Reklamacje

1. Za standard i jakość wykonywanych usług odpowiada ERCS. W przypadkach spornych Organizator deklaruje gotowość mediacji pomiędzy Uczestnikiem a ERCS. Reklamacje Uczestników powinny być kierowane do Organizatora drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: [ercs-flota@stellantis.com](mailto:ercs-flota@stellantis.com)

2. Reklamacje mogą być zgłaszane przez cały okres trwania programu oraz w terminie 30 dni po jego zakończeniu, jednak każdorazowo reklamacja powinna zostać zgłoszona w terminie 30 dni od momentu wystąpienia zdarzenia, co do którego Uczestnik składa reklamacje.
3. Reklamacje Uczestników dotyczące funkcjonowania Programu, Organizator zobowiązuje się rozpatrzyć w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. O decyzji Uczestnik będzie informowany taką samą drogą, jaką reklamacja została złożona.
4. Reklamacja musi zawierać dane identyfikacyjne i dokładny opis przyczyny reklamacji.
5. Decyzja Organizatora w zakresie uznania albo odrzucenia reklamacji jest ostateczna i zamyka postępowanie reklamacyjne. Uczestnik, którego roszczenia nie zostały uwzględnione może dochodzić ich na zasadach ogólnych, przed sądem.

## § 12

### Zmiany regulaminu

1. Organizator zastrzega sobie prawo zmian niniejszego Regulaminu. Informacja o zmianie dostępna będzie w Aplikacji „ERCSNet” ([www.ercsnet.pl](http://www.ercsnet.pl)) dla Uczestników biorących udział w Programie, na co najmniej 15 dni przed datą wejścia w życie znowelizowanej wersji Regulaminu.
2. Jeżeli przez 15 dni po wprowadzeniu nowego Regulaminu Organizator nie otrzyma pisemnej rezygnacji Uczestnika, stosowana będzie zasada domniemania zgody Uczestnika na postanowienia nowego Regulaminu.

## § 13

### Postanowienia końcowe

1. Organizator może częściowo lub w całości zawiesić lub zakończyć funkcjonowanie Programu bez podania przyczyn. Informacja o takiej decyzji zostanie zamieszczona przez Organizatora na stronie internetowej [www.eurorepar.pl](http://www.eurorepar.pl) na co najmniej 15 dni przed datą zawieszenia lub zakończenia funkcjonowania Programu. Zawieszenie lub zakończenie funkcjonowania Programu nie może być w żadnym wypadku podstawą roszczeń Uczestnika wobec Organizatora.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek niezgodne z Regulaminem działania Uczestników Programu oraz ERCS.
3. Wszelkie ewentualne spory dotyczące zobowiązań realizowanych w ramach Programu będą rozstrzygane przez Sądy Powszechne właściwe dla siedziby Organizatora.

Zapoznałam/łem się z postanowieniami Regulaminu, akceptuję i przystępuję do Programu.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Stellantis Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Krakowskiej 206, 02-219 Warszawa, w celu związanym z uczestnictwem w programie: „ERCS FLEET” na zasadach szczegółowo określonych w Regulaminie Programu.

Wyrażam zgodę na kontakt w celach marketingowych przez Stellantis Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Krakowskiej 206, 02-219 Warszawa, na zasadach szczegółowo określonych w Regulaminie Programu, za pośrednictwem wiadomości e-mail, SMS, telefon.