

Regulamin realizacji usługi Odbiór techniczny domu/mieszkania

(dalej: „Regulamin”)

I. Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zamawiania i realizacji usługi eksperckiej „Odbiór techniczny domu/mieszkania” (dalej: „Usługa”) przez DEKRA Polska sp. z o. o. w Warszawie (02-697), ul. Rzymowskiego 28, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000061330, NIP: 5222511608, kapitał zakładowy 1 100 000 zł, w całości opłacony (dalej: „Przedsiębiorca”).
2. Usługa świadczona jest na rzecz klienta, który złożył zamówienie, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie (dalej: „Klient”), o ile zamówienie to zostanie potwierdzone przez Przedsiębiorcę.
3. Usługa polega na przeprowadzeniu przez przedstawiciela Przedsiębiorcy (dalej: „Ekspert”) oględzin domu lub mieszkania (dalej: „Nieruchomość”), analizie przekazanej przez Klienta dokumentacji technicznej oraz przygotowaniu i przekazaniu Klientowi raportu odbioru technicznego Nieruchomości. W ramach Usługi Ekspert ocenia stan ogólnobudowlany Nieruchomości pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami. Pełny opis Usługi dostępny jest pod adresem: [odbiormieszkan.dekra.pl.
4. Przedsiębiorca wykonuje Usługę wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Zamówienie Usługi może nastąpić w następujący sposób:
 - 1) za pośrednictwem formularza internetowego znajdującego się na witrynie internetowej www.odbiormieszkan.dekra.pl
 - 2) za pośrednictwem korespondencji e-mail, kierowanej na adres odbiormieszkan@dekra.pl lub
 - 3) telefonicznie na numer telefonu: +48 664-404-769
6. Kontakt z Przedsiębiorcą odbywa się:
 - 1) telefonicznie pod numerem: +48 664-404-769
 - 2) pocztą elektroniczną: odbiormieszkan@dekra.pl
 - 3) listownie, na adres: DEKRA Polska Sp. z o.o., ul. Rzymowskiego 28, 02-697 Warszawa.
7. Za „Konsumenta” uważa się Klienta – osobę fizyczną dokonującą z Przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

II. Procedura składania zamówienia za pośrednictwem witryny internetowej www.odbiormieszkan.dekra.pl

1. Zamówienie na Usługę można złożyć poprzez stronę internetową Przedsiębiorcy, wypełniając formularz w witrynie internetowej odbiormieszkan.dekra.pl w zakładce „zamów”
2. Przedsiębiorca zastrzega sobie prawo niepotwierdzenia zamówienia, w szczególności w przypadku błędnie lub jedynie częściowo wypełnionego formularza zamówienia, gdy błędy lub brak wypełnienia uniemożliwiają wykonanie Usługi na rzecz Klienta.
3. Wypełniając formularz zamówienia, Klient wypełnia wszystkie pola oznaczone jako wymagane.
4. Klient zamawiający Usługę zapewnia, że wszelkie dane podane w formularzu są prawdziwe i kompletne.
5. Formularz zamówienia Usługi zawiera następujące pozycje:
 - 1) **Szczegóły Nieruchomości**
 - a) Miejscowość
 - b) Ulica
 - c) Numer domu/lokalu
 - d) Rynek pierwotny/wtórny
 - 2) **Proponowany termin odbioru (oględzin)**

Proponowana przez Klienta data i godzina

- 3) **Załączniki** (opcjonalnie)
(Możliwość załączenia projektu rzutów architektonicznych i standardu wykończenia).
 - 4) **Twoje dane**
 - a) Imię i nazwisko
 - b) Numer telefonu
 - c) Adres e-mail
 - 5) **Kwota brutto do zapłaty** (generowana przez formularz)
6. W ramach pozycji Załączniki Klient może załączyć pliki jedynie w formacie pdf. Klient może załączyć maksymalnie 1 plik, o wielkości nie większej niż 50 MB łącznie.
 7. Wysłanie formularza zamówienia wymaga zapoznania się przez Klienta z Regulaminem i jego akceptacji, jak również potwierdzenia przez Klienta zapoznania się z zasadami przetwarzania danych osobowych.
 8. Po przesłaniu zamówienia za pośrednictwem formularza, na adres e-mail Klienta zostaje wysłana automatyczna wiadomość odnotowująca złożenie zamówienia.
 9. Po otrzymaniu zamówienia Klienta za pośrednictwem formularza, Przedsiębiorca dokonuje jego weryfikacji.
 10. Do zawarcia umowy w zakresie realizacji Usługi dochodzi w momencie potwierdzenia przez Przedsiębiorcę zamówienia Klienta.
 11. W przypadku akceptacji przez Przedsiębiorcę danych zawartych w zamówieniu, w szczególności proponowanego terminu Usługi, Klient otrzymuje od Przedsiębiorcy potwierdzenie zamówienia w formie elektronicznej, na podany przez Klienta adres e-mail, wraz z danymi do zapłaty za Usługę.
 12. W przypadku gdy wykonanie Usługi nie jest możliwe na warunkach proponowanych przez Klienta w formularzu zamówienia, w szczególności, gdy Przedsiębiorca nie będzie w stanie wykonać Usługi w dacie proponowanej przez Klienta, Przedsiębiorca skontaktuje się z Klientem, drogą elektroniczną lub telefoniczną, celem uzgodnienia wszystkich warunków Usługi. Po uzgodnieniu tych warunków, Klient otrzymuje od Przedsiębiorcy potwierdzenie zamówienia w formie elektronicznej, na podany przez Klienta adres e-mail, wraz z danymi do zapłaty za Usługę.
 13. Potwierdzone zamówienie przestaje wiązać Przedsiębiorcę, w przypadku gdy Klient nie dokona zapłaty wynagrodzenia w terminie 5 dni roboczych od otrzymania danych do zapłaty (linka do płatności).
 14. Z zastrzeżeniem ust. 13, warunkiem przystąpienia przez Przedsiębiorcę do wykonania Usługi jest otrzymanie zapłaty przed uzgodnionym terminem wykonania Usługi.

III. Procedura składania zamówienia za pośrednictwem korespondencji e-mail lub telefonicznie

1. Zamówienie na Usługę można złożyć drogą elektroniczną na adres e-mail odbiornieszkan@dekra.pl lub telefonicznie na numer telefonu +48 664-404-769.
2. Składając zamówienie w formach określonych w ust. 1, Klient wskazuje:
 - 1) szczegóły Nieruchomości (adres, rynek pierwotny / wtórny),
 - 2) proponowany termin odbioru (ogłędzin),
 - 3) dane Klienta,
 - 4) załączniki (w przypadku zamówienia telefonicznego Klient dosyła załączniki na adres e-mail).
3. Po otrzymaniu zamówienia w formie określonej w ust. 1, Przedsiębiorca uzgadnia z Klientem warunki wykonania Usługi i wskazuje mu wysokość należnego wynagrodzenia.
4. Do zawarcia umowy w zakresie realizacji Usługi dochodzi w momencie potwierdzenia przez Przedsiębiorcę zamówienia Klienta.
5. Po uzgodnieniu wszystkich warunków Usługi, Klient otrzyma od Przedsiębiorcy wiadomość e-mail, która będzie zawierać:
 - 1) potwierdzenie zamówienia Klienta wraz z podsumowaniem wiążących i uzgodnionych warunków Usługi,
 - 2) dane do zapłaty (link do płatności),

- 3) niniejszy Regulamin i zasady przetwarzania danych osobowych lub link do tych dokumentów.
6. Dokonanie zapłaty jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z niniejszym Regulaminem i zasadami przetwarzania danych osobowych.
 7. Klient zamawiający Usługę zapewnia, że wszelkie podane przez niego dane są prawdziwe i kompletne.
 8. Klient może przesłać załączniki (projekty rzutów architektonicznych i standardu wykończenia) na adres e-mail odbiormieszkan@dekra.pl jedynie w formacie pdf *lub word i png*. W jednej wiadomości e-mail rozmiar załączonych plików nie może przekroczyć 50 MB.
 9. Potwierdzone zamówienie przestaje wiązać Przedsiębiorcę, w przypadku gdy Klient nie dokona zapłaty wynagrodzenia w terminie 5 dni roboczych od otrzymania danych do zapłaty (linka do płatności).
 10. Z zastrzeżeniem ust. 9, warunkiem przystąpienia przez Przedsiębiorcę do wykonania Usługi jest otrzymanie zapłaty przed uzgodnionym terminem wykonania Usługi.

IV. Realizacja zamówienia

1. Warunkiem rozpoczęcia przez Przedsiębiorcę realizacji Usługi jest zapoznanie się i zaakceptowanie niniejszego Regulaminu, potwierdzenie zapoznania się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych oraz zapłata wynagrodzenia na rzecz Przedsiębiorcy przed uzgodnionym terminem wykonania Usługi.
2. Klient może przesłać Przedsiębiorcy dokumenty do analizy w ramach Usługi (projekty rzutów architektonicznych i standard wykończenia) do uzgodnionego terminu oględzin Nieruchomości. Dokumenty przesłane później nie będą przedmiotem analizy Eksperta i podstawą sporządzenia raportu odbioru technicznego Nieruchomości.
3. Po dokonaniu oględzin Nieruchomości i analizie przesłanych załączników, Przedsiębiorca prześle na adres poczty elektronicznej Klienta raport odbioru technicznego Nieruchomości w terminie do 7 dni roboczych od dnia oględzin Nieruchomości. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Raport zostanie przesłany w formacie pdf.

V. Zapłata wynagrodzenia i dokumentowanie płatności

1. Zasady ustalania wynagrodzenia dostępne są pod adresem: odbiormieszkan.dekra.pl
2. Jedyną formą płatności w przypadku zamówienia Usługi przez formularz internetowy jest system płatności elektronicznych PayU. Link do płatności zostanie przesłany na wskazany w zamówieniu adres e-mail wraz z potwierdzeniem zamówienia. Płatność realizowana jest bezpośrednio w wybranym kanale płatności (strona systemu transakcyjnego wybranego banku lub organizacji realizującej płatności kartą płatniczą).
3. W przypadku Usługi zamówionej drogą elektroniczną (adres e-mail) lub telefonicznie, płatność za Usługę może nastąpić w następujących formach:
Poprzez płatność w systemie PayU lub tradycyjnym przelewem bankowym.
4. Wynagrodzenie za Usługę podawane jest w złotych polskich i zawiera wszystkie składniki, w tym podatek od towarów i usług.
5. Wynagrodzenie powinno być zapłacone przez Klienta w terminie 5 dni od potwierdzenia przez Przedsiębiorcę zamówienia, każdorazowo jednak nie później niż przed wykonaniem Usługi.
6. Niezwłocznie po otrzymaniu zapłaty, Przedsiębiorca wysyła Klientowi potwierdzenie otrzymania zapłaty, na adres e-mail Klienta.
7. Z uwagi na otrzymanie przez Przedsiębiorcę zapłaty w formie bezgotówkowej (za pośrednictwem banku), Przedsiębiorca zwolniony jest z obowiązku ewidencjonowania transakcji przy użyciu kasy fiskalnej i wystawienia paragonu Konsumentowi.
8. Klientowi prowadzącemu działalność gospodarczą, Przedsiębiorca wystawia fakturę.

9. Przedsiębiorca wystawia fakturę po zaksięgowaniu na rachunku bankowym Przedsiębiorcy dokonanej przez Klienta płatności, nie wcześniej jednak niż na 30 dni przed wykonaniem Usługi.
10. Przedsiębiorca wystawia i udostępnia faktury w formie elektronicznej, w sposób gwarantujący autentyczność ich pochodzenia oraz integralność ich treści. Każda faktura w formie elektronicznej zostanie udostępniona Klientowi za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail wskazany przez Klienta przy składaniu zamówienia.
11. Poprzez akceptację Regulaminu, Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur (w tym faktur korygujących) w formie elektronicznej na wskazany w złożonym zamówieniu adres e-mail.
12. Klient może do czasu wystawienia faktury elektronicznej, cofnąć zgodę na otrzymanie faktury w formie elektronicznej. W takim przypadku Przedsiębiorca wystawi fakturę w formie papierowej.
13. Wycofanie zgody na otrzymywanie faktur oraz faktur korygujących w formie elektronicznej może nastąpić w drodze pisemnej lub elektronicznej na adres e-mail odbiornymieszkan@dekra.pl. W oświadczeniu o cofnięciu zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej, Klient jest zobowiązany podać szczegóły zamówienia, którego faktura dotyczy.

VI. Odstąpienie od umowy

1. Z zastrzeżeniem ust. 7 i 8 poniżej, Klient będący Konsumentem może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, na zasadach określonych poniżej.
2. Odstąpienia dokonuje się poprzez złożenie Przedsiębiorcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem tego terminu.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może być wysłane na adres e-mail: odbiornymieszkan@dekra.pl lub listownie na adres: DEKRA Polska Sp. z o.o., ul. Rzymowskiego 28, 02-697 Warszawa.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone z wykorzystaniem **FORMULARZA Odstąpienia od umowy**, jednak nie jest to obowiązkowe. Konsument może przesłać inne jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
5. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, Przedsiębiorca niezwłocznie prześle na adres poczty elektronicznej Konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
6. Po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Przedsiębiorca zwraca w terminie 14 dni dokonane przez Konsumenta płatności. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument.
7. Po wykonaniu w pełni Usługi przez Przedsiębiorcę, Konsument, zgodnie z art. 38 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta, traci prawo odstąpienia od umowy, jeśli wykonanie Usługi nastąpiło za wyraźną zgodą Konsumenta (uzgodnienie z Konsumentem).
8. Jeśli na wyraźne żądanie Klienta, będącego Konsumentem, wykonanie Usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, a następnie Konsument wykonuje prawo odstąpienia, Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Przedsiębiorcę do chwili odstąpienia od umowy.
9. Kwotę zapłaty, o której mowa w ust. 8, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego przez Przedsiębiorcę świadczenia, z uwzględnieniem wynagrodzenia za Usługę. Dla tych celów przyjmuje się, że:
 - 1) wybór Eksperta przez Przedsiębiorcę oraz przekazanie zamówienia do Eksperta stanowi 5% wartości Usługi,
 - 2) oględziny Nieruchomości stanowią 80% wartości Usługi,
 - 3) opracowanie raportu odbioru technicznego Nieruchomości stanowi 15% wartości Usługi.
10. Klient niebędący Konsumentem, może odstąpić od umowy na piśmie:
 - 1) do czasu wyjazdu Eksperta na miejsce oględzin – za zapłatą odstępnego w wysokości 100 zł,
 - 2) niezwłocznie po dokonaniu oględzin przez Eksperta – za zapłatą odstępnego w wysokości 85% wynagrodzenia za Usługę.

11. Zapłata odstępnego następuje poprzez jego potrącenie przez Przedsiębiorcę z wynagrodzeniem za Usługę uiszczonym przez Klienta. Po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Przedsiębiorca zwraca w terminie 14 dni dokonane przez Klienta płatności, z uwzględnieniem potrąconej kwoty odstępnego.

VII. Odpowiedzialność za jakość i reklamacje

1. Przedsiębiorca zobowiązany jest wykonywać Usługi z dołożeniem należytej staranności.
2. Przedsiębiorca nie odpowiada za niewykrzyce wad fizycznych Nieruchomości, których nie dało się wykryć przy dołożeniu należytej staranności.
3. Konsument może zgłosić reklamację w związku z nienależytym wykonaniem lub niewykonaniem Usługi.
4. Reklamacje należy kierować w formie pisemnej na adres Przedsiębiorcy, tj.: DEKRA Polska Sp. z o.o., ul. Rzymowskiego 28, 02-697 Warszawa lub drogą elektroniczną na adres e-mail: odbiormieszkan@dekra.pl
5. W zgłoszeniu reklamacyjnym Konsument powinien wskazać szczegóły zamówienia, w związku z którym świadczona była Usługa oraz opisać stwierdzone zastrzeżenia do wykonanej Usługi.
6. Przedsiębiorca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania lub w tym terminie wskaże braki reklamacji. Jeżeli w ciągu 30 dni Przedsiębiorca nie ustosunkuje się do reklamacji Konsumenta, oznacza to, iż uznał reklamację za uzasadnioną.
7. W przypadku uwzględnienia reklamacji, w zależności od sytuacji, Przedsiębiorca przygotowuje nowy raport odbioru technicznego Nieruchomości lub uzupełni dotychczasowy raport.

VIII. Rozstrzygnięcie sporów

1. Klient, będący Konsumentem, może skorzystać z następujących przykładowych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - 1) zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, działającego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu,
 - 2) zwrócenie się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego,
 - 3) zwrócenie się o pomoc do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta, będącego Konsumentem, z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
3. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów, powstałych pomiędzy Przedsiębiorcą a Klientem, będącym Konsumentem, na drodze sądowej, zostaje poddane sądowi właściwemu zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r.
4. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów, powstałych pomiędzy Przedsiębiorcą a Klientem, niebędącym Konsumentem, na drodze sądowej, zostaje poddane sądowi właściwemu dla m.st. Warszawy.

IX. Wyłączenie odpowiedzialności i zastrzeżenia ograniczające zakres Usługi

1. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Regulaminu, Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym. Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi z powodu siły wyższej.

2. Z zastrzeżeniem granic odpowiedzialności wynikających z przepisów prawa, Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w szczególności w zakresie, w którym związane jest to z:
 - 1) błędną lub niepełną informacją o miejscu, w którym znajduje się Nieruchomość,
 - 2) błędną lub niepełną informacją dotyczącą danych kontaktowych do osoby, która ma prawo dysponować Nieruchomością podczas wykonywania Usługi,
 - 3) niemożliwością nawiązania kontaktu z osobą, która ma dysponować Nieruchomością podczas wykonywania Usługi, nieudostępnieniem Ekspertowi Nieruchomości w celu wykonania Usługi na czas i w sposób wymagany dla jej wykonania,
 - 4) brakiem dokumentów dotyczących Nieruchomości (projektu rzutów architektonicznych, standardu wykończenia).
3. Przedsiębiorca nie weryfikuje prawdziwości udostępnionych przez Klienta informacji, dokumentacji, jak i aspektów prawnych (w tym przysługiwania prawa własności) dotyczących Nieruchomości.
4. Przedsiębiorca nie odpowiada za nieprawdziwość lub niekompletność udostępnionej przez Klienta dokumentacji.
5. Raport odbioru technicznego Nieruchomości wykonywany jest na podstawie oględzin Nieruchomości w warunkach występujących w miejscu jej udostępnienia oraz dostarczonej dokumentacji.
6. Usługa nie obejmuje badania istnienia wad ukrytych i prawnych.
7. Raport odbioru technicznego Nieruchomości może być wykorzystywany przez Klienta jedynie do celu odbioru mieszkania/domu od dewelopera/sprzedającego. Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie raportu przez Klienta do innych celów.

X. Dane osobowe

Szczegółowe informacje dotyczące celu i zakresu przetwarzania przez Przedsiębiorcę danych osobowych Klientów zostały opisane w klauzuli informacyjnej, dotyczącej przetwarzania danych osobowych oraz w Polityce Prywatności, dostępnych na stronie www.odbiormieszkan.dekra.pl

XI. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1.06.2020 r.
2. Przedsiębiorca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zamówienia złożone przed datą wprowadzenia zmian do Regulaminu są realizowane zgodnie z brzmieniem Regulaminu w dacie potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji.
3. W razie uznania któregokolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu za nieskuteczne lub nieważne decyzją kompetentnego organu lub sądu, pozostałe jego postanowienia pozostają w mocy i wiążą Klienta i Przedsiębiorcę, a w ich miejsce mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa najbliższe celom nieskutecznego lub nieważnego postanowienia.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy, w tym Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. i Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

ADRESAT:

DEKRA Polska sp. z o.o., ul. Rzymowskiego 28, 02-697 Warszawa

JA /MY (*)

.....

niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

.....
.....

data zawarcia umowy:.....

imię i nazwisko konsumenta (-ów):

.....
.....

adres konsumenta (-ów):

.....
.....
.....

podpis konsumenta (-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w formie papierowej)

.....

data:

(*) niepotrzebne skreślić