



## Regulamin Obsługi Logistycznej AUTO1.COM

Infolinia BOP: 48 22 307 71 86

Mail: [transport-pl@auto1.com](mailto:transport-pl@auto1.com)

Pn - Pt: 8.00 - 18.00

### 1. Transport

W **AUTO1** mają Państwo możliwość skorzystania z dodatkowej usługi jaką jest transport. Oferujemy dla Państwa wygodę dwa rozwiązania:

- transport samochodu na wskazany przez Państwa adres,
- transport do najbliższego centrum logistycznego skąd mogą Państwo odebrać pojazd.

#### 1.1. Instrukcja zamówienia usługi transportowej

**Dostawa bezpośrednia pod wskazany adres:** z poziomu zakładki Dashboard należy edytować sposób dostawy dla danego auta i wybrać **Transport**, a następnie wypełnić formularz dotyczący miejsca dostawy samochodu.

**Odbiór w Centrum Logistycznego na terenie Polski:** z poziomu zakładki Dashboard należy edytować sposób dostawy dla danego auta wybierając **Odbiór** (*bez zaznaczania daty odbioru*), a następnie wysłać mail na adres [transport-pl@auto1.com](mailto:transport-pl@auto1.com) z prośbą o przetransportowanie auta do centrum logistycznego w Polsce (Bieruń, Tychy lub Łąjski). W tytule maila należy wpisać **nr wewnętrzny** auta. Transport do centrum można zlecić dopiero po tym jak auto znajdzie się w Centrum Logistycznym kraju eksportowego.

Auta pochodzące z Włoch, z centrów logistycznych Neapol oraz Ostia Antica są transportowane do centrum logistycznego Tychy.

W przypadku zamówienia transportu do Bierunia, Tych lub Łąjsk klient ma 7 dni kalendarzowych na odbiór aut od momentu zaktualizowania się lokalizacji w systemie. Po tym terminie zastrzegamy sobie prawo do naliczenia opłat postojowych w wysokości 15€ / dzień.

## 1.2 Czas realizacji transportu i procedura załadunku

**Czas realizacji transportu pod wskazany przez klienta adres wynosi:**

- do **8 dni roboczych** od dnia skompletowania się ładunku dla Niemiec, Belgii, Holandii, Austrii oraz Włoch.
- do **10 dni roboczych** od dnia skompletowania się ładunku dla Francji i Hiszpanii.
- W przypadku odbioru łączonego (z co najmniej dwóch miejsc) - **7 dni roboczych od dnia załadunku w ostatnim centrum logistycznym.**
- W przypadku transportu z centrów logistycznych nie mających bezpośredniego połączenia z Polską czas dostawy jest wydłużony (dokładne informacje w cenniku).
- Dostawa z centrum logistycznego Ostia Antica, Roma i Neapol do województw podlaskiego i zachodniopomorskiego + 2 dni robocze.
- W przypadku niemożliwości załadunku auta (np. z powodu zamknięcia centrum logistycznego) termin dostawy może zostać przesunięty.

**Proces załadunku jest odpowiednio monitorowany i raportowany:**

- Dla każdego auta, nasz przewoźnik zobowiązany jest do umieszczenia informacji dotyczących dodatkowych kół oraz akcesoriów na dokumencie CMR, co zobowiązuje centrum logistyczne oraz przewoźnika do odpowiedzialności stanu technicznego / wyposażenia danego pojazdu.
- Kierowca podczas załadunku, dokumentuje stan techniczny poprzez sporządzenie fotografii w celu uniknięcia zamiany sprzętu elektronicznego / kół.
- Wyżej wymienione czynności są wykonywane przed załadunkiem aut lub ich przemieszczeniem.

## 1.3 Kompletacja ładunku

Auta są odbierane z centrów logistycznych przez przewoźników po zgromadzeniu się minimum 7 aut.

Częstotliwość odbiorów z Centrów Logistycznych jest uzależniona od wolumenu sprzedaży w danym regionie.

Dział transportu może udzielić przybliżonej informacji odnośnie kompletacji ładunku.

W około 50% przypadkach organizujemy odbiory łączone z kilku lokalizacji aby przyspieszyć kompletację ładunku.

W przypadku Włoch w okresie wakacyjnym wszystkie centra logistyczne są nieczynne przez około miesiąc (w zależności od obiektu). W tym czasie transporty nie są realizowane i ewentualne opóźnienia nie podlegają reklamacjom.

## 1.4. Transport aut niesprawnych i busów

Zamieszczony cennik dotyczy sprawnych samochodów osobowych. Auta, które są opisane jako niesprawne muszą zostać odebrane osobiście przez klientów z placówki, bądź centrum logistycznego.

Busy oraz inne nietypowe auta mogą być przetransportowane po wcześniejszej wycenie z działem transportu. Cena zwykle waha się między **2x** a **3,5x** ceny za standardowe auto na danej relacji w zależności od gabarytów auta.

## 1.5. Faktura transportowa

Po wybraniu jednej z opcji transportu faktura za transport zostanie przesłana mailowo na skrzynkę elektroniczną ustawioną przez klienta jako domyślna.

Przy wykonywaniu przelewów za faktury transportowe należy **zwrócić szczególną uwagę na wpisanie dokładnego numeru faktury transportowej w tytule przelewu** - ważne przy opłacaniu kilku faktur jednocześnie.

Za opóźnienia wynikające z problemów z zaksięgowaniem płatności za fakturę dział transportu nie ponosi odpowiedzialności.

**Jeżeli cena za transport na otrzymanej fakturze nie jest zgodna z ceną na danej relacji prosimy o kontakt z infolinią Biura Obsługi Partnera. Klient jest zobowiązany do weryfikacji poprawności faktury.**

**W przypadku braku zgłoszenia nieprawidłowości, odpowiedzialność za ewentualne błędy ponosi klient.**

**Po zaksięgowaniu wpłaty auto zostanie dodane na listę aut oczekujących na transport. Auta z Holandii przed trafieniem na tą listę muszą być wyrejestrowane.**

## 2. Odbiór osobisty auta

Auta zakupione w Auto1 mogą zostać odebrane z centrów logistycznych i placówek na terenie Europy. Odbiory muszą być zaawizowane co najmniej 24 godziny wcześniej: datę odbioru można ustawić z poziomu panelu klienta.

### **Auta bez ustawionej daty odbioru nie zostaną wydane.**

W przypadku gdy klient nie może samemu ustawić daty odbioru samochodu oznacza to, że:

- auto może być w transporcie wewnętrznym.
- auto może być niesprawne.
- odbiory z danej lokalizacji są obecnie niedostępne.

Jeżeli klient nie ma możliwości ustawienia daty przez dłuższy czas, powinien skontaktować się z działem transportu AUTO1 w celu ustalenia przyczyny.

Data odbioru jest niezbędna - na jej podstawie centrala AUTO1 przesyła do placówek i centrów logistycznych polecenia wydania aut, tzw. "release order", który jest sygnałem dla obsługi do przygotowania auta do wydania.

**Datę odbioru na dzień następnny można ustalić najpóźniej do godziny 14.30.** Po tej godzinie system jest blokowany (*jeżeli klient chce zaznaczyć datę we wtorek po 14.30 to najwcześniejsza możliwa do wybrania data odbioru to czwartek*).

Auta zakupione we Włoszech przez klientów nie prowadzących działalności na terenie Włoch mogą być odbierane z placówek i centrów logistycznych **wyłącznie przy użyciu lawet posiadających tablice rejestracyjne inne niż włoskie.**

**Jeżeli klient decyduje się na zlecenie transportu swojemu przewoźnikowi, jest zobowiązany do podania kierowcy następujących danych:**

- nr wewnętrzny auta;
- nr VIN;
- marka, model oraz kolor samochodu.
- Kierowca jest zobowiązany do sprawdzenia wszystkich tych informacji podczas podejmowania auta do transportu.
- **W przypadku błędnego podjęcia auta z placówki / centrum logistycznego po stronie klienta leży zwrócenie auta.**
- Centrum logistyczne może odmówić załadunku w przypadku stawienia się na miejscu załadunku środkiem transportu nie przystosowanym do załadunku samochodów (bez najazdów).

W przypadku zwłoki w odbiorze auta Auto1 zastrzega sobie prawo do obciążenia klienta fakturą za koszty postojowe wysokości 15€ za każdy dzień kalendarzowy od chwili zaksięgowania wpłaty za auto.

## 2.1. Odbiór z placówki

Placówki Auto1 zajmują się głównie skupem aut od osób prywatnych. W niektórych przypadkach klient ma możliwość odbioru auta z terenu placówki:

- auto po opłaceniu znajduje się na terenie placówki i nie ma wprowadzonego zlecenia na transport wewnętrzny,
- auto nie jest w pełni sprawne i nie może być podjęte przez przewoźnika Auto1.
- gabaryty auta nie pozwalają na zastosowanie standardowego transportera.

**W sytuacji gdy przewoźnik potwierdził zlecenie na wewnętrzny przewóz auta do centrum logistycznego, nie ma już możliwości anulowania tego transportu, a tym samym pozostawienia auta w placówce.**

W szczególnych przypadkach centrala może wyrazić zgodę na anulowanie zlecenia wewnętrznego transportu. W przypadku, gdy auto nie jest opłacone nie ma możliwości zablokowania go w placówce.

- Jeżeli klient wysyła po odbiór auta kierowcę, musi wcześniej wysłać na adres [transport-pl@auto1.com](mailto:transport-pl@auto1.com) wypełniony **formularz upoważnienia odbioru** razem ze **skanem dowodu osobistego** klienta.
- Jeśli klient chce odebrać auto osobiście to na adres [transport-pl@auto1.com](mailto:transport-pl@auto1.com) musi wysłać swój skan dowodu osobistego.

**Brak któregoś z dokumentów może uniemożliwić bądź opóźnić odbiór samochodu.**

W obu przypadkach konieczne jest wcześniejsze ustawienie daty odbioru auta.

Odbiory z placówek partnerskich (NRI / ZRT) są możliwe tylko po wcześniejszej konsultacji z działem transportu. Procedura wydania jest identyczna jak w przypadku centrów logistycznych używających upoważnień. Transport wewnętrzny do centrum logistycznego trwa dłużej w przypadku tych placówek.

W przypadku aut niesprawnych należy skontaktować się z działem transportu - data zostanie ustawiona ręcznie.

Przewoźnik odbierający auto niesprawne z placówki jest zobowiązany do bycia przygotowanym do załadunku auta niesprawnego (np. wyposażony we wciągarkę). Obsługa placówki może odmówić pomocy w załadunku.

**Z uwagi na lokalizację niektórych placówek wjazd dużą lawetą na ich teren jest niemożliwy.** Do odbioru należy użyć mniejszego środka transportu lub poczekać do momentu przewiezienia auta do centrum logistycznego.

Niektóre placówki na terenie **Włoch** są placówkami typu garażowego - z tych placówek odbiór auta jest niemożliwy. W przypadku aut niesprawnych należy podjąć auto przy użyciu małego autotransportera wyposażonego we wciągarkę. **Do tych placówek należą:**

- Bari
- Bologna
- Brescia
- Catania
- Firenze
- Lecce
- Livorno
- Milano Cetros
- Milano Centrale
- Modena
- Napoli Aversa
- Napoli Fuorigrotta
- Napoli Vittorio Emanuele
- Napoli Vomero
- Padova
- Palermo
- Pescara
- Piacenza
- Potenza
- Roma Ostia
- Roma Prenestina
- Roma Marconi
- Roma Talenti
- Salerno
- Torino Delle Alpi

Niektóre placówki na terenie **Francji** nie prowadzą wydań bezpośrednich z uwagi na szybki obrót pojazdami:

- Villeneuve la Garenne;
- Paris Invalides;
- Montigny le Bretonneux;
- Montesson;
- Neuilly sur Marne;
- Lyon;
- Nantes;
- Metz;
- Toulouse;
- Aix;
- Montpellier;
- Bordeaux.
- Gentilly;
- Sainte-Geneviève;
- Montigny le Bretonneux;
- Cergy;
- Meudon-la-Forêt;
- Lille - Villeneuve d'Ascq;
- Rouen;
- Strasbourg;
- Marseille;
- Nice;
- Dijon;

Placówki na terenie **Belgii** nie prowadzą wydań aut. Auta można odebrać z placówki tylko w przypadku samochodu niesprawnego.

W przypadku **Holandii** auta muszą być wyrejestrowane przed odbiorem - odbiór przed zakończeniem procedury wymeldowania jest niemożliwy.

## 2.2. Odbiór z centrum logistycznego

**Centra logistyczne** są dużymi obiektami składowymi, których podstawowym zadaniem jest przechowywanie i wydawanie aut. Z uwagi na ograniczoną pojemność placówek auta są transportowane do centrów logistycznych - dział transportu dysponuje listą połączeń między placówkami, a centrami logistycznymi. W większości przypadków auta są przewożone zgodnie z listą.

Niewielki procent aut może być skierowany do centrum logistycznego drugiego wyboru z różnych przyczyn, np. związanych z przepelnieniem głównego centrum logistycznego.

**Transport aut do centrów logistycznych jest zależny tylko od działu transportu w danym kraju** - dział transportu w Polsce nie ma wpływu na szybkość przewozu np. we Francji.

Po wprowadzeniu zlecenia na transport wewnętrzny auta do centrum logistycznego nie można już go anulować. Przewoźnik akceptując zlecenie ma 10 dni na odebranie auta z placówki.

**W czasie czynności manipulacyjnych możliwość wyboru daty odbioru jest zablokowana.**

Podczas transportu auta do centrum logistycznego w panelu klienta lokalizacja samochodu będzie określona jako "*transportowane*". Po zaksięgowaniu auta w centrum logistycznym lokalizacja zmieni się i odblokowana zostanie możliwość wprowadzenia daty odbioru.

**Centra logistyczne restrykcyjnie przestrzegają godzin i dni otwarcia - wydanie auta poza godzinami pracy centrum jest niemożliwe.**

Do odbioru aut z centrów logistycznych na terenie **Włoch** i **Hiszpanii** niezbędne jest **upoważnienie odbioru** oraz skan dowodu osobistego klienta. Formularz można pobrać ze strony internetowej Auto1 lub uzyskać po kontakcie z Biurem Obsługi Partnera.

Upoważnienie należy wysłać na adres [transport-pl@auto1.com](mailto:transport-pl@auto1.com). W tytule wiadomości należy wpisać nr wewnętrzny auta razem ze skanem dowodu osobistego klienta.

Jeśli klient chce odebrać auto osobiście, to na adres [transport-pl@auto1.com](mailto:transport-pl@auto1.com) musi wysłać swój skan dowodu osobistego.

- Auta nie będą również możliwe do odbioru przed wcześniej ustawioną datą odbioru.
- Każdy problem z odbiorem powinien zostać zgłoszony do działu transportu.
- **Brak któregoś z dokumentów może uniemożliwić bądź opóźnić odbiór samochodu.**

We Francji w części centrów logistycznych do odbioru jest wymagany kod odbioru. Są to centra:

- Logistikzentrum Blyes
- Logistikzentrum Hordain
- Logistikzentrum Le Havre
- Logistikzentrum Marckolsheim
- Logistikzentrum Nanteuil
- Logistikzentrum Rennes
- Logistikzentrum Villeneuve Saint Georges

W pozostałych centrach logistycznych do odbioru jest wymagane upoważnienie odbioru przesłane na [transport-pl@auto1.com](mailto:transport-pl@auto1.com) razem ze skanem dowodu osobistego klienta:

- Logistikzentrum Bassens
- Logistikzentrum Chevigny-Saint-Sauveur
- Logistikzentrum Fleury Merogis,
- Logistikzentrum La Riche
- Logistikzentrum Le Boulou
- Logistikzentrum Lespinasse
- Logistikzentrum Miramas
- Logistikzentrum Mougins
- Logistikzentrum Tarnos
- Logistikzentrum Valenton
- Logistikzentrum Vitrolles

Do odbioru aut z centrów logistycznych na terenie **Niemiec, Belgii, Holandii, Austrii** oraz **Szwecji** niezbędny jest kod odbioru. Obsługa centrum logistycznego generuje go na podstawie polecenia wydania auta wysyłanego przez centralę Auto1, po ustawieniu daty odbioru.

- Jeżeli Klient nie otrzyma kodu do godziny 11:30 w dniu, na który ustawiał odbiór powinien ten fakt zgłosić do działu transportu / Biura Obsługi Partnera.
- Brak kodu odbioru oznacza, że auto nie jest przygotowane do wydania - bez kodu odbioru obsługa centrum logistycznego nie wyda auta.
- Wysyłając transport bez kodu odbioru klient robi to na własną odpowiedzialność.
- Odbiór auta przed otrzymaną w mailu z kodem odbioru datą nie jest możliwy.
- Każdy problem z odbiorem powinien zostać niezwłocznie zgłoszony do Biura Obsługi Partnera.
- W przypadku **Holandii** auta muszą być wyrejestrowane przed odbiorem - odbiór przed zakończeniem procedury wymeldowania jest niemożliwy.
- W przypadku odbiorów z centrów logistycznych w Bruhl i Kerpen do odbioru niezbędne jest upoważnienie.
- W przypadku ustawienia daty odbioru na dzień, w którym centrum logistyczne jest nieczynne klient otrzymuje maila z prośbą o zmianę daty odbioru.
- **Ustawienie daty odbioru w systemie nie gwarantuje możliwości odbioru auta. Potwierdzeniem możliwości odbioru jest otrzymanie mailowo kodu odbioru.**



Od pierwszej ustawionej w systemie daty odbioru klient przez 6 dni może odebrać auto bez ponoszenia dodatkowej opłaty postojowej. Siódmego dnia od ustawienia daty naliczana jest pierwsza opłata - około (opłaty różnią się w zależności od centrum logistycznego) **20€**. Za każdy kolejny dzień bez odbioru auta naliczane jest około **4€**. Szczegółowe informacje o kosztach postoju auta można znaleźć w mailu z kodem odbioru.

### 3. Rekompensaty za opóźnienia w transporcie

Po dostawie auta klient może zgłosić opóźnienie w transporcie poprzez przesłanie na [transport-pl@auto1.com](mailto:transport-pl@auto1.com) maila ze skanem dokumentu dostawy.

W momencie niedotrzymania warunków dotyczących czasu realizacji, klienci otrzymują następującą rekompensatę w formie zniżki na kolejny transport:

- 2 dni robocze spóźnienia - minus 2% ceny za transport opóźnionego auta
- 3 dni robocze spóźnienia - minus 4% ceny za transport opóźnionego auta
- 4 dni robocze spóźnienia - minus 6% ceny za transport opóźnionego auta
- 5 dni robocze spóźnienia - minus 8% ceny za transport opóźnionego auta
- 6 dni robocze spóźnienia - minus 10% ceny za transport opóźnionego auta
- 7+ dni robocze spóźnienia - minus 50% ceny za transport opóźnionego auta

Zniżkę można wykorzystać na dowolny kolejny transport sprawnego auta. Dla wybranego auta należy zmienić metodę dostawy na transport i po otrzymaniu faktury transportowej skontaktować się mailowo z działem transportu i powołać się na numer auta, którego dotyczyło opóźnienie. Po zatwierdzeniu zniżki klient otrzymuje korektę faktury transportowej.

**Zniżka na transport może zostać wykorzystana przez okres 1 miesiąca od przyznania jej.** Po tym okresie traci ważność. Zniżki można kumulować.