



Regulamin Obsługi Logistycznej grupy AUTO1

Infolinia BOP: 22 307 71 86
Mail: 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 wygody 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 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 i dokumentów.

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 z prośbą o przetransportowanie auta do centrum logistycznego w Polsce (Bieruń lub Łajski).

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.

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 łązonego (z co najmniej dwóch miejsc) - **7 dni roboczych od dnia załadunku w ostatnim centrum logistycznym.**

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 Kompletaacja ładunku

W około 50% przypadkach organizujemy odbiory łązone z kilku lokalizacji aby przyspieszyć kompletaację 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 kompletaacji ładunku.

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.

Możliwe jest również wstawienie oferty transportu auta niesprawnego na giełdę transportową. Po znalezieniu tam przewoźnika skontaktujemy się z Państwem i prześlemy zaproponowaną przez przewoźnika stawkę. Dokładamy wszelkich starań, aby zaproponowana cena była jak najniższa oraz czas realizacji dostawy nie przekraczał 8 dni roboczych. Ceny przewoźników z giełdy są zróżnicowane i są zwykle wyższe od standardowych cen transportowych. Z uwagi na dużą różnorodność usterek, każdy przypadek jest traktowany indywidualnie. Transport auta uszkodzonego nie jest możliwy w każdym przypadku.

Jeśli po upływie 2 tygodni żaden przewoźnik nie będzie w stanie zabrać auta po uzgodnionej z Państwem cenie, jest to jednoznaczne z koniecznością odbioru osobistego.

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.

Ceny na fakturach nie zawierają opłaty za odbiór auta: 29€ w przypadku Hiszpanii, 39€ w przypadku Niemiec, 49€ w przypadku pozostałych krajów.

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

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 być również odebrane z centrów logistycznych i placówek na terenie Europy. Odbiory muszą być zaawizowane co najmniej 24 godziny wcześniej; datę odbioru można ustawić z poziomu dashboardu. **Auta bez ustawionej daty odbioru nie zostaną wydane.** W przypadku gdy klient nie może samemu ustawić daty odbioru samochodu oznacza to:

- że auto jest obecnie w transporcie wewnętrznym.
- że auto zostało opisane jako niesprawne.

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 następny 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.

Ponadto:

- Kierowca jest zobowiązany do sprawdzenia zgodności wszystkich powyższych 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 / z naczepą typu „firanka”).

W przypadku zwłoki w odbiorze auta Auto1 zastrzega sobie prawo do obciążenia klienta fakturą za opłaty postojowe wysokości 15€ za każdy dzień 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.

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 wypełniony **formularz upoważnienia odbioru** razem ze **skanem dowodu osobistego** klienta.
- Jeśli klient chce odebrać auto osobiście to na adres 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. W przypadku aut niesprawnych należy skontaktować się z działem transportu - data zostanie ustawiona ręcznie.

Z uwagi na lokalizację niektórych placówek wjazd dużą lawetą na ich teren jest niemożliwy. Do odbioru należy użyć mniejszego środka transportu lub zaczekać 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 wyrejstrowane 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 przepełnieniem 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 Dashboardzie 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. 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 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.**
- Do odbioru aut z Centrum Logistycznego Parma jest również wymagany kod odbioru.

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 Rennes
- Logistikzentrum Villeneuve Saint Georges

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

- Logistikzentrum Ambazac
- Logistikzentrum Bassens
- Logistikzentrum Cébazat
- Logistikzentrum Chevigny-Saint-Sauveur
- Logistikzentrum La Riche
- Logistikzentrum Le Boulou
- Logistikzentrum Lespinasse
- Logistikzentrum Magny en Vexin
- Logistikzentrum Miramas
- Logistikzentrum Mougins
- Logistikzentrum Tarnos
- Logistikzentrum Valenton

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 wysłanego przez centralę Auto1, po ustawieniu daty odbioru.

- Klient powinien otrzymać kod odbioru mailowo najpóźniej w dniu, na który ustawiał odbiór.
- 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, w .
- 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.
- **Ustawienie daty odbioru w systemie nie gwarantuje możliwości odbioru auta. Potwierdzeniem możliwości odbioru jest otrzymanie mailowo kodu odbioru auta.**

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 **2€**. 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 w ciągu **7 dni** od dostawy poprzez przesłanie na transport-pl@auto1.com maila ze skanem dokumentu dostawy. **Po tym terminie złożenie reklamacji na opóźnienia nie jest możliwe.**

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

- 2 dzień spóźnienia - minus 2% ceny za transport opóźnionego auta
- 3 dzień spóźnienia - minus 4% ceny za transport opóźnionego auta
- 4 dzień spóźnienia - minus 6% ceny za transport opóźnionego auta
- 5 dzień spóźnienia - minus 8% ceny za transport opóźnionego auta
- 6 dzień spóźnienia - minus 10% ceny za transport opóźnionego auta
- 7+ dzień 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.