



Regulamin Obsługi Logistycznej AUTO1.com

Infolinia Biura Obsługi Partnera: 22 307 71 86

Mail: transport-pl@auto1.com

Pn - Pt: 8.00 - 18.00

1. Transport

W **AUTO1.com** mają Państwo możliwość skorzystania z dodatkowej usługi jaką jest transport zamówionego samochodu. Oferujemy dla Państwa wygody trzy rozwiązania:

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

1.1. Instrukcja zamówienia usługi transportowej

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

Dostawa do wybranego centrum logistycznego: z poziomu zakładki Moje zamówienia należy edytować sposób dostawy dla danego auta wybierając **Odbiór w wybranym punkcie**. W pole, które się pojawi należy wpisać nazwę interesującego nas centrum logistycznego i następnie zatwierdzić wybór.

Dostawa na warunkach indywidualnych: skontaktuj się z działem transportu aby uzyskać szczegóły.

Po wybraniu metody dostawy wyświetli się komunikat o cenie transportu oraz przewidywanym terminie realizacji. Termin ten jest zależny od tego gdzie aktualnie znajduje się wybrany pojazd

1.2 Czas realizacji transportu i procedura załadunku

Czas realizacji transportu standardowego 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 transportu do Polski czas dostawy jest liczony od momentu skompletowania się ładunku w centrum logistycznym, z którego transport do Polski jest możliwy.
- W przypadku transportu indywidualnego / specjalnego czas transportu jest komunikowany bezpośrednio podczas zamawiania transportu.

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

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

1.4. Transport aut niesprawnych i busów

Ceny znajdujące się na stronie dotyczą sprawnych samochodów osobowych. Auta, które są opisane jako niesprawne muszą zostać odebrane osobiście przez klientów z placówki, bądź centrum logistycznego.

Możliwe jest również zorganizowanie transportu specjalnego dla aut niesprawnych. Taki transport jest możliwy jedynie z Niemiec, Holandii, Belgii oraz Francji. Kupując auto niesprawne klient musi mieć na uwadze to, że możemy nie być w stanie zrealizować usługi dodatkowej w formie transportu

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. Cena i Faktura transportowa

Po wybraniu jednej z opcji transportu AUTO1.com wygeneruje fakturę za transport:

- Faktury za transport standardowy można pobrać z zakładki Moje zamówienia.
- Faktury za transport indywidualny są wysyłane mailowo na adres ustawiony przez klienta jako domyślny.
- Przy wykonywaniu przelewów za faktury transportowe należy **zwrócić szczególną uwagę na wpisanie dokładnego numeru faktury transportowej w tytule przelewu** - szczególnie ważne przy opłacaniu 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.**
- **W przypadku gdy obecnej lokalizacji auta nie ma w zamieszczonym na stronie cenniku, należy upewnić się co do ceny przewozu - mailowo lub telefonicznie.**

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

1.6. Transport indywidualny

Jest to nowy typ usługi transportowej mający na celu odpowiednie dopasowanie usług transportowych do oczekiwań klienta. Transport realizowany jest w tym wypadku przy użyciu alternatywnych podwykonawców w oparciu o indywidualne ustalenia z klientem co do czasu realizacji oraz ceny transportu. Klient zyskuje większy wgląd w cały proces transportowy oraz ma możliwość skontaktowania się bezpośrednio z osobą, która organizuje transport. Szczegóły oferty są ustalane indywidualnie.

2. Odbiór osobisty auta

Auta zakupione w AUTO1.com 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.
- występuje inny problem uniemożliwiający odbiór.

Jeżeli klient nie ma możliwości ustawienia daty przez dłuższy czas, powinien skontaktować się z działem transportu Auto1.com w celu ustalenia przyczyny. Data odbioru jest niezbędna - na jej podstawie centrala Auto1.com 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.

- 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
 - bez wciągarki
 - na naczepę inną niż autotransporter.
- Wytyczne dotyczące zasad bezpieczeństwa na magazynie znajdują się na tablicy przed wejściem na teren obiektu i dotyczą wszystkich osób poruszających się na terenie magazynu. W przypadku odbiorów indywidualnych ważną kwestią jest posiadanie kamizelki odblaskowej oraz pełnego obuwia.

W przypadku znacznej zwłoki w odbiorze auta AUTO1.com zastrzega sobie prawo do obciążenia klienta fakturą za koszty postojowe wysokości 15€ za każdy dzień od chwili zaksięgowania wpłaty za auto.

2.1. Odbiór z placówki

Placówki AUTO1.com 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.com.

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 organizuje odbiór we własnym zakresie, musi wcześniej wysłać na adres transport-pl@auto1.com wypełniony **formularz upoważnienia odbioru** razem ze **skanem dowodu osobistego** klienta z ukrytymi danymi wrażliwymi.
- 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 wewnętrznie.

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

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

W przypadku aut zakupionych w **Hiszpanii** odbiór auta na kołach jest możliwy jedynie po zgłoszeniu tego faktu do działu transportu z odpowiednim wyprzedzeniem. Auta nie wymeldowane nie mogą zostać odebrane na kołach.

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 roboczych 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.com 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 (skany dokumentów nie podlegają archiwizacji i są od razu usuwane).

- 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

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

- Logistikzentrum Auneau
- Logistikzentrum Bassens
- Logistikzentrum Chevigny-Saint-Sauveur
- Logistikzentrum La Riche
- Logistikzentrum Le Boulou
- Logistikzentrum Lespinasse
- Logistikzentrum Magny en Vexin
- 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.com, 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 przypadku wysłania transportera bez otrzymania kodu odbioru nie rekompensujemy poniesionych kosztów pustego przelotu.
- 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 aut zakupionych w **Hiszpanii** odbiór auta na kołach jest możliwy jedynie po zgłoszeniu tego faktu do działu transportu z odpowiednim wyprzedzeniem. Auta nie wymeldowane nie mogą zostać odebrane na kołach.
- **Auta zakupione we Włoszech nie mogą zostać odebrane na kołach.**
- **Ustawienie daty odbioru w systemie nie gwarantuje możliwości odbioru auta. Potwierdzeniem możliwości odbioru jest otrzymanie mailowo kodu odbioru auta lub potwierdzenia przesłania upoważnienia do centrum logistycznego.**
- **Zastrzegamy sobie prawo do zmiany daty odbioru w szczególnych przypadkach.**

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 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

W przypadku opóźnień wynikłych w trakcie transportu specjalnego zniżki są przyznawane indywidualnie. W w przypadku transportu aut niesprawnych nie przyznajemy zniżek transportowych.

Zniżki obowiązują jedynie w przypadku transportu organizowanego przez AUTO1.com CEE - w przypadku opóźnienia wynikłego w transporcie z miejscem docelowym innym niż Polska rekompensaty nie są dostępne.

Zniżkę można wykorzystać na dowolny kolejny transport sprawnego auta. W wybranym aucie 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. Zniżki są ważne przez okres 3 miesięcy - po tym czasie tracą ważność. Jedną zniżkę można wykorzystać na transport jednego auta.

