



Regulamin Obsługi Logistycznej AUTO1.com

Infolinia Biura Obsługi Partnera: 22 307 71 86

Mail: kontakt@auto1.com

Pn - Pt: 9.00 - 17.00

1. Transport

W **AUTO1.com** mają Państwo możliwość skorzystania z dodatkowej usługi jaką jest transport zamówionego samochodu. Oferujemy 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 *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 polu, które się pojawi należy wpisać nazwę centrum logistycznego i następnie zatwierdzić wybór.

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.

Powyższe opcje dotyczą aut sprawnych technicznie. Samochody niejezdne nie są objęte standardową ofertą transportową prezentowaną na stronie auto1.com. Informacje dotyczące aut niesprawnych znajdują się w podpunkcie 1.3.

1.2 Czas realizacji transportu i procedura załadunku

Czas realizacji transportu standardowego pod wskazany przez klienta adres lub do wybranego centrum logistycznego dostępny jest na stronie auto1.com w polu *Oblicz koszt dostawy* do po wprowadzeniu danych miejsca dostawy. Czas transportu liczony jest w dniach roboczych.

Transport do miejsca odbioru	Logistikzentrum Tychy 43-100 Tychy PL	Zmień lokalizację
Opcje dostawy	dostawa 240 € standardowa: czas dostawy: 9-13 dni roboczych po: 1) zaksięgowaniu płatności 2) transportie auta do centrum logistycznego 3) dopełnieniu procedur eksportowych	

Aby auto mogło zostać przetransportowane przez przewoźnika współpracującego z AUTO1.com muszą być spełnione następujące warunki:

- faktura za auto oraz faktura transportowa zostały zaksięgowane,
- auto zostało dostarczone do centrum logistycznego zlokalizowanego w kraju zakupu,
- procedury eksportowe zostały zakończone, dotyczy wyrejestrowania aut z Holandii i Włoch.

Na czas transportu aut wpływa czas kompletacji 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.

W przypadku transportu 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 za stan techniczny / wyposażenie danego pojazdu.
- Kierowca podczas załadunku, dokumentuje stan techniczny auta poprzez sporządzenie fotografii / protokołu odbioru.
- Wyżej wymienione czynności są wykonywane przed załadunkiem aut.

1.3. Transport aut niesprawnych i busów

Ceny znajdujące się na stronie auto1.com dotyczą aut sprawnych. Auta niejezdne muszą zostać odebrane osobiście przez klientów z placówki, bądź centrum logistycznego (w zależności od lokalizacji auta).

Możliwe jest również wsparcie w poszukiwaniu rozwiązania transportowego dla samochodów niesprawnych. Taką potrzebę należy zgłosić drogą mailową podając adres dostawy auta, w odpowiedzi prześlemy, czy jest możliwy transport za pośrednictwem AUTO1.com i na jakich warunkach.

Należy mieć na uwadze to, że możemy nie być w stanie zrealizować usługi dodatkowej w formie transportu specjalnego, wtedy auto należy odebrać we własnym zakresie.

Cena transportu aut dostawczych zwykle waha się między **2x** a **3,5x** ceny za osobowe auto na danej relacji w zależności od gabarytów auta. Auta o niestandardowych wymiarach mogą być wyłączone z oferty transportu - zanim zostanie to zrobione sprawdzane są wszelkie możliwe opcje transportu pod wskazany adres dostawy.

1.4. Płatność za transport

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

- Faktury za transport można pobrać z zakładki *Moje zamówienia*.
- 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 klient nie ma możliwości sprawdzenia ceny transportu na stronie auto1.com w polu *Oblicz koszt dostawy do*, należy upewnić się co do ceny przewozu - mailowo lub telefonicznie.

Po spełnieniu wcześniej wymienionych warunków (p.1.2.), auto zostanie dodane na listę aut oczekujących na transport. Auta z Holandii oraz Włoch przed trafieniem na tę listę muszą być wyrejestrowane. Dodatkowo w przypadku aut z Włoch, jeżeli ważność przeglądu skończy się przed zakończeniem procesu wyrejestrowania pojazd musi przejść badanie techniczne.

Auta z Holandii, dla których możliwy jest zwrot za eksport transportowane są do centrum logistycznego Weeze, skąd możliwy jest odbiór pojazdu.

1.5. Transport obowiązkowy

AUTO1.com zastrzega sobie prawo do wprowadzenia obowiązkowego transportu z danego kraju. Oznacza to brak możliwości odbioru osobistego aut sprawnych z centrów logistycznych zlokalizowanych w danym kraju. Klient zobowiązany jest do zamówienia transportu:

- do centrum logistycznego zlokalizowanego w innym kraju niż kraj, z którego auto zostało zakupione,
- pod wybrany adres.

Informacja o obowiązkowym transporcie widoczna jest na stronie [auto1.com](https://www.auto1.com), po wybraniu konkretnego auta, w polu *Oblicz koszt dostawy*.

Oblicz koszt dostawy do:

[Wprowadź adres dostawy](#) aby oszacować koszt transportu tego auta.

AUTO1 transportuje teraz każdy sprawny samochód kupiony z Hiszpanii, Włoch, Austrii i Francji do wybranego miejsca dostawy w Polsce. Dzięki temu nasza logistyka jest szybsza i bezpieczniejsza niż kiedykolwiek wcześniej!

Komunikat jest aktualizowany każdorazowo przy wprowadzaniu zmian dotyczących obowiązkowego transportu. Obecnie obowiązkowy transport jest wprowadzony zgodnie z powyższym komunikatem, z: Hiszpanii, Włoch, Austrii i Francji. Aktywni Klienci otrzymują również informację drogą mailową przed wprowadzeniem obowiązkowego transportu z danego kraju.

1.6. Rekompensaty za opóźnienia w transporcie

Po dostawie auta klient może zgłosić opóźnienie w transporcie w ciągu **7 dni** od dostawy poprzez przesłanie na kontakt@auto1.com wiadomości 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 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 przyznawane.

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 otrzyma korektę faktury transportowej. Zniżki są ważne przez okres 3 miesięcy - po tym czasie tracą ważność. Jedną zniżkę można wykorzystać na transport jednego auta.

2. Odbiór własny auta

Auta zakupione w AUTO1.com mogą być odebrane osobiście przez klientów z centrów logistycznych i placówek na terenie Europy (jeśli nie został wprowadzony transport obowiązkowy). 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 samodzielnie 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 centrum logistycznego / placówki do przygotowania auta do wydania.

Datę odbioru na dzień następny można ustalić najpóźniej do godziny 14:25. Po tej godzinie system jest blokowany (czyli *jeżeli klient chce zaznaczyć datę we wtorek po 14:25 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, wszelkie informacje dotyczące odbieranego auta.

Dodatkowe informacje dotyczące odbiorów własnych:

- Kierowca jest zobowiązany do sprawdzenia wszystkich informacji dotyczących odbieranych aut podczas podejmowania ich do transportu oraz wypełnić CMR przed załadunkiem auta. Wszystkie uwagi dotyczące stanu auta powinny być zgłoszone podczas odbioru i opisane na protokole odbioru i/lub dokumencie CMR.
- W przypadku błędnego podjęcia auta z placówki/centrum logistycznego, po stronie klienta leży proces zwrócenia pojazdu do miejsca odbioru.
- Centrum logistyczne może odmówić załadunku w przypadku stawienia się na miejscu załadunku środkiem transportu nie przystosowanym do załadunku samochodów:
 - bez najazdów,
 - bez wciągarki, innego wyposażenia niezbędnego do odbioru auta niesprawnego,
 - 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 ochronnego. Każda osoba odbierająca auta musi bezwzględnie stosować się do regulaminu placu logistycznego.

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

W przypadku takich sytuacji lokalny oddział AUTO1.com kontaktuje się indywidualnie z klientem, aby wypracować najkorzystniejsze rozwiązanie prowadzące do szybkiego odbioru auta oraz zmniejszenia kwoty opłat postojowych.

2.1. Odbiór z placówki

Placówki AUTO1.com zajmują się odkupem 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.,
- gabaryty auta uniemożliwiają przetransportowanie auta.

W sytuacji gdy lokalny 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 kontakt@auto1.com wypełniony **formularz upoważnienia odbioru** razem ze zanonimizowanym **skanem dowodu osobistego przynajmniej z 24 godzinnym wyprzedzeniem**.
- Jeśli klient chce odebrać auto osobiście to na adres kontakt@auto1.com musi wysłać swój skan dowodu osobistego z informacją że auto odbierze osobiście.

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 mailowo z działem transportu (adres kontakt@auto1.com) - 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 (jeśli będzie on realizowany).

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 między innymi: Bari, Bologna, Lame, Catania-Piazza Europa, Roma-Aurelia, Roma-Pisan, Torino delle Alpi, inne.

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 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 jest przekazywany mailowo wraz z potwierdzeniem ustawienia daty odbioru lub po kontakcie z Biurem Obsługi Partnera.

Upoważnienie należy wysłać na adres kontakt@auto1.com. W tytule wiadomości należy wpisać nr wewnętrzny auta razem ze skanem dowodu osobistego klienta z ukrytymi danymi wrażliwymi.

Jeśli klient chce odebrać auto osobiście, to na adres kontakt@auto1.com musi wysłać zanonimizowany skan swojego dowodu osobistego (skany dokumentów nie podlegają archiwizacji i są od razu usuwane) wraz z informacją że auto będzie odbierane osobiście a nie za pośrednictwem zewnętrznej firmy/osoby upoważnionej niezwiązanej bezpośrednio a AUTO1.com.

- Auta nie będą również możliwe do odbioru przed wcześniej ustawioną datą odbioru.
- **Brak któregoś z dokumentów może uniemożliwić bądź opóźnić odbiór samochodu.**

We Francji w części centrów logistycznych do odbioru jest wymagany kod odbioru oraz awizacja przesłana przez właściciela auta. Centra logistyczne wysyłają do klientów maile z instrukcją dotyczącą sposobu awizacji jeżeli jest wymagana. Jeśli awizacja nie zostanie wykonana, samochód nie zostanie przygotowany do wydania za co AUTO1.com nie ponosi odpowiedzialności.

Francuskie centra logistyczne, które wydają auta na podstawie kodu odbioru to:

- Logistikzentrum Le Havre,
- Logistikzentrum Marckolsheim.
- Logistikzentrum Nanteuil,
- Logistikzentrum Quiévrechain
- Logistikzentrum Loyettes.

W pozostałych centrach logistycznych do odbioru jest wymagane upoważnienie odbioru przesłane na kontakt@auto1.com razem ze skanem dowodu osobistego klienta z zakrytymi danymi wrażliwymi. Niektóre centra logistyczne oprócz przesłania upoważnienia wymagają awizacji przesłanej przez właściciela auta:

- Logistikzentrum Aulnay,
- Logistikzentrum Amberieu,
- Logistikzentrum Bassens,
- Logistikzentrum Bourges,
- Logistikzentrum Chevigny-Saint-Sauveur,
- Logistikzentrum Fleury Merogis,
- Logistikzentrum La Riche,
- Logistikzentrum Le Boulou,
- Logistikzentrum Lespinasse,
- Logistikzentrum Miramas,
- Logistikzentrum Mougins,
- Logistikzentrum Tarnos,
- Logistikzentrum Wavrin,
- Logistikzentrum Vitrolles.

Do odbioru aut z centrów logistycznych na terenie **Niemiec, Belgii, Holandii, Austrii** oraz **Szwecji** niezbędny jest kod odbioru. Wyjątek stanowią niemieckie centra logistyczne-Logistikzentrum Wegberg oraz Logistikzentrum Kerpen, gdzie wymagane jest upoważnienie. W Szwecji obowiązuje także mailowe / telefoniczne potwierdzanie terminu odbioru auta, które koniecznie trzeba wykonać. Instrukcja dotycząca awizacji wysyłana jest wraz z kodem odbioru. W przypadku braku powiadomienia obsługa może odmówić wydania auta. Awizacja musi zostać wykonana przez właściciela auta, awizacja za pośrednictwem pracowników AUTO1.com nie jest przyjmowana.

Informacje dotyczące zasad odbiorów z centrów logistycznych oraz informacje czy dane centrum logistyczne jest czynne znajdują się z zakładce *"Covid-19 info:Aktualności dotyczące stanu obsługi samochodów i dokumentów w Europie"*



ZAKUP MOJE ZAMÓWIENIA

 Covid-19 info: Aktualności dotyczące stanu obsługi samochodów i dokumentów w Europie

Obsługa centrum logistycznego generuje kod odbioru na podstawie polecenia wydania auta wysyłanego przez centralę AUTO1.com, po ustawieniu daty odbioru.

AUTO1 Polska Sp. z o.o. • Polczyńska 31a, 01-377 Warszawa
Infolinia Biura Obsługi Partnera + 48 22 307 71 86

- Klient powinien otrzymać kod odbioru mailowo najpóźniej w dniu, na który zgłosił datę 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, aby pracownicy Auto1.com mogli zainterweniować i znaleźć rozwiązanie.
- 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 mogą zostać odebrane na kołach po zakończeniu procedury wymeldowania auta.
- **Ustawienie daty odbioru w systemie nie gwarantuje możliwości odbioru auta. Potwierdzeniem możliwości odbioru jest otrzymanie mailowo kodu odbioru do 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. Opłatę należy uiścić gotówką przy odbiorze auta.

Aktualizacja: kwiecień 2021