

CarsOnNet to internetowy portal aukcyjny oferujący do sprzedaży samochody używane.

Mimo, że użytkownikami naszej platformy są głównie firmy handlujące samochodami (ale również inne podmioty gospodarcze), to wszyscy powinni pamiętać , że składając ofertę na dany pojazd, może on posiadać inne uszkodzenia - adekwatne do swojego wieku, sposobu eksploatacji oraz ilości przejechanych kilometrów, które jako takie nie zostały jednak wyszczególnione w treści ogłoszenia.

CarsOnNet stara się prezentować tak pojazdy, aby przedstawione informacje opisywały najdokładniej ich stan wizualny i techniczny.

Niestety zarówno w naszych opisach, jak i w raportach stron trzecich mogą zdarzyć się błędy ludzkie i inne rozbieżności, których z tych lub innych względów nie jesteśmy w stanie przewidzieć, i za które nie możemy brać odpowiedzialności.

Z drugiej jednak strony zdajemy sobie sprawę, że w niektórych przypadkach takie błędy, czy braki w opisie, mogą w znaczący sposób wpłynąć na wartość pojazdu. Dlatego też, dbając o interesy naszych obecnych i przyszłych klientów, opracowaliśmy zasady rozpatrywania reklamacji, będące uzupełnieniem regulaminu naszej firmy.

Chcemy podkreślić z całą mocą, że wszystkie reklamacje rozpatrujemy w sposób uczciwy i terminowy, dbając zawsze o interesy naszych klientów.

W przypadku, gdy reklamacja jest poprawnie i terminowo zgłoszona, i nie budzi ona żadnych wątpliwości, a dostawca źródłowy mimo to jej nie uzna (w całości bądź częściowo), to CarsOnNet zobowiązuje się wypłacić odszkodowanie w wysokości zależnej do poniesionych strat czy kosztów, jednak biorąc pod uwagę wymienione poniżej ograniczenia zawarte w 5-ciu obszarach objętych polityką reklamacyjną:

1. Uszkodzenia nadwozia i wnętrza pojazdu.
2. Usterki techniczne.
3. Braki wyposażenia.
4. Nieprawidłowe informacje.
5. Jakość świadczonych usług.

1. Uszkodzenia nadwozia i wnętrza pojazdu.

Opis	Czas na zgłoszenie reklamacji
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reklamacjom podlegają wszystkie uszkodzenia niezamieszczone w treści ogłoszenia, jak również w załączonych w nim dokumentach, bądź raportach stron trzecich. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reklamacje należy złożyć maksymalnie w ciągu 1 dnia roboczego, licząc od daty odbioru pojazdu (czytelnie uzupełnionej na liście przewozowym CMR), bądź w innym dokumencie dostawy. ❖ Reklamacje zgłoszone po tym terminie nie będą rozpatrywane.
Ograniczenia w składaniu reklamacji	Niepodlegające reklamacji
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Na wszystkie pojazdy, których: <ul style="list-style-type: none"> ❖ wartość jest < 2000 € ❖ przebieg jest >180.000 km ❖ z chwili składania reklamacji przebieg pojazdu jest > 100 km, licząc od daty jego dostawy. ❖ data pierwszej rejestracji jest > 10 lat, licząc od daty sprzedaży. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Wszystkie zużycia eksploatacyjne, adekwatne do wieku, bądź przebiegu pojazdu. ❖ Małe wgniecenia nadwozia, bądź wnętrza pojazdu. ❖ Niewielkie zarysowania nadwozia, bądź wnętrza pojazdu. ❖ Zarysowane ,wgniecione felgi, osłony podwozia i silnika, jak również uszkodzenie opon. ❖ Zarysowanie lusterek bocznych. ❖ Różnice w stanie paliwa pomiędzy ogłoszeniem a stanem rzeczywistym, jak również braki, bądź różnice w stanach innych płynów eksploatacyjnych. ❖ Drobne ślady na szybach po uderzeniach kamieni. ❖ Usterki instalacji LPG. ❖ Uszkodzony „grill” wlotu powietrza. ❖ Nieposprzątane wnętrze. ❖ Brak dywaników. ❖ Wszystkie pojazdy opisane jako samochody powypadkowe, uszkodzone, z usterkami technicznymi w nadwoziu i ich wnętrzu NIE PODLEGAJĄ REKLAMACJI. ❖ Jakość i ilość wcześniejszych napraw pojazdu, w tym powłoki lakierniczej i jej grubości.
Wymagana dokumentacja: Obowiązkowa	Uzupełniająca
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Poprawnie i czytelnie wypełniony list przewozowy CMR zawierający adnotacje o uszkodzeniach, zarówno przed załadunkiem pojazdu jak i podczas jego dostawy do miejsca przeznaczenia. ❖ W przypadku, gdy transport pojazdu organizowany jest przez CarsOnNet to firma CarsOnNet odpowiedzialna jest za powstałe uszkodzenia, oczywiście , jeżeli wszelkie inne warunki opisane w regulaminie i w polityce reklamacji zostały wcześniej spełnione. ❖ Zdjęcia, bądź filmy wideo dokumentujące uszkodzenia, wraz ze stanem licznika przy dostawie pojazdu. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Raporty zewnętrzne pochodzące ze stacji diagnostycznych, bądź warsztatów autoryzowanego dealera danej marki. ❖ Dodatkową dokumentację należy przesłać do CarsOnNet w ciągu 5 dni roboczych, licząc od czasu zgłoszenia reklamacji. ❖ Do raportu należy dołączyć numery katalogowe i opisy części zamiennych, niezbędnych do realizacji naprawy. ❖ Oprócz powyższego CarsOnNet może zorganizować (na swój własny koszt) dodatkową weryfikację stanu pojazdu, przeprowadzaną przez wybraną firmę zewnętrzną. ❖ CarsOnNet nie refunduje kosztów związanych ze sporządzeniem dodatkowych dokumentacji.

2. Usterki techniczne.

Opis	Czas na zgłoszenie reklamacji
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reklamacjom podlegają usterki techniczne niezamieszczone w treści ogłoszenia, jak również niewymienione w załączonych w nim dokumentach, bądź raportach, w tym w raportach stron trzecich. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reklamacje należy złożyć maksymalnie w ciągu 1 dnia roboczego, licząc od daty odbioru pojazdu (czytelnie uzupełnionej na liście przewozowym CMR), bądź w innym dokumencie dostawy. ❖ Reklamacje zgłoszone po tym terminie nie będą rozpatrywane.

Ograniczenia w składaniu reklamacji	Niepodlegające reklamacji
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Na wszystkie pojazdy, których: <ul style="list-style-type: none"> ❖ wartość jest < 2000 € ❖ przebieg jest >180.000 km ❖ z chwilą składania reklamacji przebieg pojazdu jest > 100 km, licząc od daty jego dostawy. ❖ data pierwszej rejestracji jest > 10 lat, licząc od daty sprzedaży. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Uszkodzone łożyska koła. ❖ Uszkodzone sprzęgło i / bądź koło zamachowe (dwumasa). ❖ Uszkodzony zawór ERG. ❖ Brak płynu w klimatyzacji, bądź innych płynów eksploatacyjnych, lub ich wycieki. ❖ Uszkodzone amortyzatory. ❖ Uszkodzony przepływomierz powietrza. ❖ Rozładowany akumulator. ❖ Nie działająca klimatyzacja ❖ Uszkodzony filtr cząstek stałych (DPF) ❖ Uszkodzone wtryskiwacze. ❖ Uszkodzone hamulce, w tym hamulec ręczny. ❖ Uszkodzone radio, bądź inne media. ❖ Wszystkie pojazdy opisane jako samochody powypadkowe, uszkodzone, z usterkami technicznymi w nadwoziu i ich wnętrzu NIE PODLEGAJĄ REKLAMACJI.

Wymagana dokumentacja Obowiązkowa	Uzupełniająca
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Poprawnie i czytelnie wypełniony list przewozowy CMR zawierający adnotacje o uszkodzeniach, zarówno przed załadunkiem pojazdu jak i podczas jego dostawy do miejsca przeznaczenia. ❖ W przypadku gdy transport pojazdu organizowany jest przez CarsOnNet to firma CarsOnNet odpowiedzialna jest za powstałe uszkodzenia, oczywiście jeżeli wszelkie inne warunki opisane w regulaminie i w polityce reklamacji zostały wcześniej spełnione. ❖ Zdjęcia, bądź filmy wideo dokumentujące uszkodzenia wraz ze stanem licznika, wykonane w momencie dostawy pojazdu. ❖ Raporty zewnętrzne pochodzące ze stacji diagnostycznych, bądź warsztatów autoryzowanego dealera danej marki. Dodatkową dokumentację należy przesłać do CarsOnNet w ciągu 5 dni roboczych, licząc od czasu zgłoszenia reklamacji. Do raportu należy dołączyć numery katalogowe i opisy części zamiennych, niezbędnych do realizacji naprawy. ❖ CarsOnNet nie refunduje kosztów związanych ze sporządzeniem dodatkowych dokumentacji. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ CarsOnNet może zorganizować (na swój własny koszt) dodatkową weryfikację stanu technicznego pojazdu, przeprowadzaną przez wybraną firmę zewnętrzną. ❖ Ważne jest, aby do czasu zamknięcia reklamacji nie dokonywać naprawy, bądź modyfikacji pojazdu, bez wcześniejszego powiadomienia CarsOnNet.

3. Braki wyposażenia.

Opis	Czas na zgłoszenie reklamacji
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Przez braki wyposażenia rozumie się brak elementu, bądź elementów wyposażenia samochodu, wcześniej opisywanego w ogłoszeniu. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reklamacje należy złożyć maksymalnie w ciągu 1 dnia roboczego, licząc od daty odbioru pojazdu (czytelnie uzupełnionej na liście przewozowym CMR), bądź w innym dokumencie dostawy. Reklamacje zgłoszone po tym terminie nie będą rozpatrywane.
Ograniczenia w składaniu reklamacji	Niepodlegające reklamacji
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Maksymalna wysokość odszkodowania wynosi do 5% wartości pojazdu. ❖ Z chwilą składania reklamacji przebieg pojazdu jest > 150 km, licząc od daty jego dostawy. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Brak kołpaków. ❖ Brak płyt CD, SD, DVD nawigacji. ❖ Brak osłony pod silnikiem i innych osłon. ❖ Brak paliwa w zbiorniku. ❖ Brak drugiego kompletu kół, bądź opon zimowych czy letnich. ❖ Brak instalacji urządzeń dodatkowych takich jak: dywaniki, dodatkowe głośniki, zestawy głośnomówiące, niefabrycznej nawigacji czy kompresora do pompowania koła. ❖ Brak kabla do ładowania pojazdu elektrycznego. ❖ Brak kluczyków do takich elementów jak hak holowniczy czy dodatkowy bagażnik. ❖ Wszystkie pojazdy opisane jako samochody powypadkowe, uszkodzone, z usterkami technicznymi w nadwoziu i ich wnętrzu NIE PODLEGAJĄ REKLAMACJI.
Wymagana dokumentacja Obowiązkowa	Uzupełniająca
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Poprawnie i czytelnie wypełniony list przewozowy CMR zawierający adnotacje o braku wyposażenia, zarówno przed załadunkiem pojazdu jak i podczas jego dostawy do miejsca przeznaczenia. ❖ W przypadku gdy transport pojazdu organizowany jest przez CarsOnNet to firma CarsOnNet odpowiedzialna jest za braki wyposażenia, oczywiście jeżeli wszelkie inne warunki opisane w regulaminie i w polityce reklamacji zostały wcześniej spełnione. ❖ Zdjęcia bądź filmy wideo dokumentujące braki ,wraz ze stanem licznika przy dostawie pojazdu. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ewentualną dodatkową dokumentację należy przesłać do CarsOnNet w ciągu 2 dni roboczych, licząc od czasu zgłoszenia reklamacji. Do raportu należy dołączyć numery katalogowe brakujących elementów, jeżeli takowe będą wymagane. ❖ CarsOnNet nie refunduje kosztów związanych ze sporządzeniem dodatkowych dokumentacji.

4. Nieprawidłowe informacje.

Opis	Czas na zgłoszenie
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informacje, które nie odnoszą się do uszkodzeń nadwozia, wnętrza pojazdu, uszkodzeń technicznych, bądź do braków w wyposażeniu, a które są niezgodne ze stanem faktycznym pojazdu. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reklamacje należy złożyć maksymalnie w ciągu 1 dnia roboczego, licząc od daty otrzymania dokumentów pojazdu. ❖ Reklamacje zgłoszone po tym terminie nie będą rozpatrywane.
Ograniczenia	Niepodlegające reklamacji
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Maksymalna wysokość odszkodowania wynosi do 5% wartości pojazdu. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pojazdy zmodyfikowane i te, których dokumentacja została zmieniona w celu uzyskania zgodności z wymogami przepisów kraju, w którym pojazd jest zarejestrowany. ❖ W celach poprawy warunków podatkowych i rejestracyjnych danego kraju oraz związanych z nimi emisją CO2. ❖ Brak innych dokumentów, takich jak książka serwisowa, bądź błędy we wpisach. ❖ Brak instrukcji obsługi. ❖ Brak świadectwa homologacji COC. ❖ Ewentualne koszty związane ze sporządzeniem dodatkowych dokumentacji.
Wymagana dokumentacja Obowiązkowa	Uzupełniająca
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kopie wszystkich otrzymanych dokumentów pojazdu. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Raporty zewnętrzne pochodzące z innych stacji diagnostycznych, bądź warsztatów autoryzowanego dealera danej marki. ❖ Zdjęcia i / albo nagranie wideo. ❖ Dodatkową dokumentację należy przesłać do CarsOnNet w ciągu 3 dni roboczych, licząc od czasu zgłoszenia reklamacji. ❖ Oprócz powyższego, CarsOnNet może zorganizować (na swój własny koszt) dodatkową weryfikację stanu pojazdu, przeprowadzaną przez wybraną firmę zewnętrzną.

5. Jakość świadczonych usług.

Definicja	Czas na zgłoszenie
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reklamacjom podlegają wszystkie inne roszczenia, niezwiązane z samym pojazdem, ale odnoszące się do jakości świadczonych usług. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reklamacje należy złożyć maksymalnie w ciągu 1 dnia roboczego, licząc od daty odbioru pojazdu (czytelnie uzupełnionej na liście przewozowym CMR), bądź w innym dokumencie dostawy. Reklamacje zgłoszone po tym terminie nie będą rozpatrywane.
Ograniczenia	Niepodlegające reklamacji
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Wysokość maksymalnego odszkodowania ograniczona jest do kwoty nie wyższej niż równej opłacie administracyjnej, wyszczególnionej w opłatach dodatkowych prezentowanych w ogłoszeniu. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Koszty związane z realizacją umów między klientami CarsOnNet a stronami trzecimi. ❖ Wszelkie opóźnienia związane z transportem pojazdów. ❖ Opóźnienia we wydaniu dokumentów pojazdu, bądź innych upoważnień lub autoryzacji do odbioru pojazdu.
Wymagana dokumentacja: Obowiązkowa	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dokumentacja związana w poniesionymi kosztami. 	