

REGULAMIN USŁUG PRZEDŁUŻONA OCHRONA STANDARD I PRZEDŁUŻONA OCHRONA PLUS – SPRZEDAŻ POZA SKLEPEM INTERNETOWYM

§ 1. Przedmiot Regulaminu. Dane identyfikujące usługodawcę.

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki odpłatnego świadczenia usług Przedłużona Ochrona Standard i Usługę Przedłużona Ochrona Plus przez KROSS.

Usługi świadczone są przez KROSS S.A. z siedzibą w 06-300 Przasnysz ul. Leszno 46, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000223853, NIP 761-14-02-748, kapitał akcyjny 45 000 000 zł w całości wpłacony, adres e-mail: kross@kross.pl, nr telefonu: 29 752 11 00.

Zawierając Umowę na Usługę Przedłużona Ochrona Standard lub Umowę na Usługę Przedłużona Ochrona Plus Klient oświadcza, że akceptuje niniejszy Regulamin. Regulamin w formie papierowej w jednym egzemplarzu zostaje każdorazowo wydany Klientowi przed zakupem Usługi. Regulamin dodatkowo dostępny jest na stronie: kross.eu/pl/regulamin.

§ 2. Definicje

Wszelkie określenia pisane wielką literą, użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

KROSS - KROSS S.A. z siedzibą w 06-300 Przasnysz ul. Leszno 46, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000223853, NIP 761-14-02-748, kapitał akcyjny 45 000 000 zł w całości wpłacony,

Konsument – osoba fizyczna, która dokonała zakupu roweru, a niniejszy zakup nie był związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,

Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta - oznacza osobę fizyczną zawierającą Umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy sprzedaży wynika, że nie posiada ona dla tego Przedsiębiorcy zawodowego charakteru, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Klient – oznacza Konsumenta lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta, z którym zawarta zostaje Umowa;

Umowa – umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy KROSS, a Klientem na zasadach określonych w Regulaminie;

Regulamin - oznacza niniejszy regulamin;

Usługa – usługa Przedłużona Ochrona Standard lub usługa Przedłużona Ochrona Plus;

Usługa Przedłużona Ochrona Standard – usługa świadczona przez KROSS na rzecz Klienta na podstawie Umowy na zasadach i warunkach określonych w niniejszym Regulaminie;

Usługa Przedłużona Ochrona Plus – usługa świadczona przez KROSS na rzecz Klienta na podstawie Umowy na zasadach i warunkach określonych w niniejszym Regulaminie;

Rower – rower będący przedmiotem umowy sprzedaży pomiędzy Klientem a KROSS

Autoryzowany Punkt Serwisowy – punkt serwisu KROSS znajdujący się na liście dostępnej na stronie internetowej: <https://kross.eu/pl/sklepy>

Punkt Sprzedaży KROSS – punkt sprzedaży KROSS znajdujący się na liście dostępnej na stronie internetowej: <https://kross.eu/pl/sklepy>

Przeglądy – płatne przeglądy Roweru wykonane a) pierwszy w terminie między 30. a 60. dniem od daty zakupu Roweru b) drugi pomiędzy 11. a 16. miesiącem od daty zakupu Roweru w Autoryzowanym Punkcie Serwisowym;

Gwarancja – gwarancja jakości producenta udzielona na Rower.

§ 3. Usługa Przedłużona Ochrona Standard

1. Umowa na Usługę Przedłużona Ochrona Standard jest umową o świadczenie usług naprawy lub wymiany Roweru w przypadku wystąpienia wady Roweru.
2. Usługa Przedłużona Ochrona Standard nie obejmuje napraw/wymiany Roweru:
 - 2.1. w przypadku zużycia eksploatacyjnego Roweru,
 - 2.2. uszkodzeń estetycznych, otarć, odprysków lakieru, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na prawidłowe funkcjonowanie roweru.
 - 2.3. wad powstałych na skutek korzystania niezgodnie z instrukcją obsługi Roweru, w tym zamontowania w Rowersze nieoryginalnych komponentów,
 - 2.4. spowodowanych w wyniku klęsk żywiołowych, w tym powodzi i pożarów,
 - 2.5. spowodowanych brakiem Przeglądów wykonywanych w terminach określonych w Gwarancji;
 - 2.6. naprawą Roweru poza Autoryzowanymi Punktami Serwisowymi,
 - 2.7. użytkowaniem Roweru w ramach działalności gospodarczej i/lub do wynajmu lub wypożyczenia, służącym do działalności zarobkowej.
3. Umowa na Usługę Przedłużona Ochrona Standard zawierana jest z chwilą zapłaty przez Klienta za Usługę. Dowodem zawarcia Umowy jest dowód zakupu Usługi. Regulamin w formie papierowej w jednym egzemplarzu zostaje każdorazowo wydany Klientowi przed zakupem Usługi.
4. Umowa zawierana jest na czas określony 12 (dwunastu) miesięcy od dnia następującego po upływie 2 lat od daty zakupu Roweru (tj. z dniem upływu Gwarancji).
5. Zawarcie Umowy jest możliwe wyłącznie w momencie zakupu Roweru. Usługa może dotyczyć wyłącznie ww. Roweru.
6. Cena Usługi Przedłużona Ochrona Standard wynosi 10% ceny Roweru w chwili zawierania umowy sprzedaży Roweru. Klient wyraża zgodę i zobowiązuje się do wykonywania odpłatnych Przeglądów w czasie obowiązywania Gwarancji w terminach w niej wskazanych.
7. O łącznej cenie wraz z podatkami Usługi Przedłużona Ochrona Standard będącej przedmiotem Umowy oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia (wyżej wskazane Przeglądy), Klient jest informowany przez KROSS w sklepie najpóźniej przed zakupem Usługi.
8. W celu skorzystania z Usługi Przedłużona Ochrona Standard Klient składa wniosek o naprawę lub wymianę roweru w ramach Usługi Przedłużona Ochrona Standard:
 - 8.1. za pośrednictwem Autoryzowanego Punktu Serwisowego Sprzedawcy, lub
 - 8.2. pisemnie na adres KROSS, lub
 - 8.3. poprzez platformę www.kross.eu/pl, lub
 - 8.4. w formie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej: kross@kross.pl
9. We wniosku, o którym mowa w pkt 8. powyżej, Klient przedstawi: 1) dowód zakupu Roweru, 2) kartę Gwarancji lub wskaże adres e-mail, na jaki założył konto gwarancyjne na stronie internetowej kross.eu/pl, zgodnie z regulaminem tej strony, a także 3) dowód wykonania Przeglądów.
10. KROSS zobowiązuje się zweryfikować wniosek, o którym mowa w pkt 8. powyżej, w terminie 14 (czternastu) dni od momentu otrzymania wniosku Klienta.
11. W przypadku zasadności wniosku Klienta, KROSS zobowiązuje się naprawić lub wymienić Rower w rozsądnym czasie od chwili otrzymania wniosku i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. KROSS zamiast wnioskowanej przez Klienta wymiany może dokonać naprawy lub zamiast żądanej naprawy może dokonać wymiany, jeżeli wybrany przez Klienta sposób realizacji wniosku jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych

kosztów po stronie KROSS. Koszty naprawy lub wymiany ponosi KROSS. Rower nie podlega wymianie na nowy w przypadku możliwości jego naprawy.

12. W celu wykonania naprawy lub wymiany w ramach Usługi Przedłużona Ochrona Standard przez KROSS Klient ma obowiązek udostępnić Sprzedawcy Rower, którego naprawy lub wymiany żąda w ramach Usługi. Klient w celu realizacji obowiązku wynikającego z niniejszego ustępu może dostarczyć rower do Autoryzowanego Punktu Serwisowego lub Punktu Sprzedaży KROSS.
13. W przypadku ram oraz komponentów Rowerów, których cykl życia uległ zakończeniu (nie będą dostępne takie nowe ramy lub komponenty), KROSS uprawniony jest do zastąpienia ich elementami równorzędnymi o takiej samej bądź wyższej wartości.
14. Po zakończeniu naprawy Rower zostanie zwrócony Klientowi za pośrednictwem kuriera lub dostarczony do Autoryzowanego Punktu Serwisowego (wskazany przez Klienta), w zależności od wyboru Klienta.
15. Klient oświadcza, iż został poinformowany, iż używanie Roweru niesprawnego lub uszkodzonego może prowadzić do dalszych jego uszkodzeń, a nawet wypadku i uszkodzenia ciała. Po wykryciu usterki, Klient powinien niezwłocznie zaprzestać użytkowania Roweru.

§ 4. Usługa Przedłużona Ochrona Plus

1. Umowa na Usługę Przedłużona Ochrona Plus jest umową o świadczenie usług naprawy lub wymiany Roweru w przypadku wystąpienia wady Roweru oraz dodatkowo naprawy/wymiany Roweru w przypadku zużycia eksploatacyjnego Roweru, takich jak:
 - 1.1. zużycie ogumienia oraz kółek podporowych w rowerach dziecięcych,
 - 1.2. rozcentrowanie kół,
 - 1.3. zużycie bieżni obręczy kół, zużycie klocków, okładzin i tarcz hamulcowych; zużycie elementów napędu (łańcucha, kasety, wolnobiegu, łożysk, mechanizmu korbowego);
 - 1.4. zużycie elementów zawieszenia roweru (uszczelnienia przeciwpyłowe, tuleje ślizgowe, tuleje uszczelniające, uszczelki); zużycie linek i pancerzy; zużycie żarówek.
 - 1.5. uszkodzenia mechaniczne powstałe na skutek wypadku lub przeciążeń, w tym: skrzywienie, złamanie ramy lub widelca, uszkodzenie mechaniczne obręczy, złamanie haka przerzutki, wygięcie wspornika siodła, wygięcie lub złamanie przerzutki przedniej lub tylnej;
 - 1.6. uszkodzenia wynikające z użycia niewłaściwego momentu dokręcania; uszkodzenia wynikające z niewłaściwego ustawienia zawieszenia.
2. Usługa Przedłużona Ochrona Plus nie obejmuje napraw/wymiany Roweru:
 - 2.1. w przypadku zużycia eksploatacyjnego Roweru, innego niż wskazany w punkcie 1 powyżej,
 - 2.2. uszkodzeń estetycznych, otarć, odprysków lakieru, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na prawidłowe funkcjonowanie roweru,
 - 2.3. wad powstałych na skutek korzystania niezgodnie z instrukcją obsługi Roweru, w tym zamontowania w Rowerze nieoryginalnych komponentów,
 - 2.4. spowodowanych w wyniku klęsk żywiołowych, w tym powodzi i pożarów,
 - 2.5. spowodowanych brakiem Przeglądów wykonywanych w terminach określonych w Gwarancji,
 - 2.6. naprawą Roweru poza Autoryzowanymi Punktami Serwisowymi,
 - 2.7. użytkowaniem Roweru w ramach działalności gospodarczej i/lub do wynajmu lub wypożyczenia, służącym do działalności zarobkowej.
3. Umowa na Usługę Przedłużona Ochrona Plus zawierana jest z chwilą zapłaty przez Klienta za Usługę do Roweru. Dowodem zawarcia Umowy jest dowód zakupu Usługi. Regulamin w formie papierowej w jednym egzemplarzu zostaje każdorazowo wydany Klientowi przed zakupem Usługi.

4. Umowa na Usługę Przedłużona Ochrona Plus zawierana jest na czas określony 12 (dwunastu) miesięcy od dnia następującego po upływie 2 lat od daty zakupu Roweru (tj. z dniem upływu Gwarancji).
5. Zawarcie Umowy jest możliwe wyłącznie w momencie zakupu Roweru. Usługa może dotyczyć wyłącznie ww. Roweru.
6. Cena na Usługę Przedłużona Ochrona Plus wynosi 20% ceny Roweru w chwili zawierania umowy sprzedaży Roweru. Klient wyraża zgodę i zobowiązuje się do wykonywania odpłatnych Przeglądów w czasie obowiązywania Gwarancji w terminach w niej wskazanych.
7. O łącznej cenie wraz z podatkami Usługi Przedłużona Ochrona Plus będącej przedmiotem Umowy oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia (wyżej wskazane Przeglądy), Klient jest informowany przez KROSS w sklepie najpóźniej przed zakupem Usługi.
8. W celu skorzystania z Usługi Przedłużona Ochrona Plus Klient składa wniosek o naprawę lub wymianę roweru w ramach Usługi Przedłużona Ochrona Plus:
 - 8.1. za pośrednictwem Autoryzowanego Punktu Serwisowego Sprzedawcy, lub
 - 8.2. pisemnie na adres KROSS, lub
 - 8.3. poprzez platformę www.kross.eu/pl, lub
 - 8.4. w formie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej: kross@kross.pl
9. We wniosku, o którym mowa w pkt. 8 powyżej, Klient przedstawi: 1) dowód zakupu Roweru, 2) kartę Gwarancji lub wskaże adres e-mail, na jaki założył konto gwarancyjne na stronie internetowej kross.eu/pl, zgodnie z regulaminem tej strony, a także 3) dowód wykonania Przeglądów.
10. KROSS zobowiązuje się zweryfikować wniosek, o którym mowa w pkt 8. powyżej, w terminie 14 dni od momentu otrzymania wniosku Klienta.
11. W przypadku zasadności wniosku Klienta, KROSS zobowiązuje się naprawić lub wymienić Rower w rozsądnym czasie od chwili otrzymania wniosku i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. KROSS zamiast wnioskowanej przez Klienta wymiany może dokonać naprawy lub zamiast żądanej naprawy może dokonać wymiany, jeżeli wybrany przez Klienta sposób realizacji wniosku jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych kosztów po stronie KROSS. Koszty naprawy lub wymiany ponosi KROSS. Rower nie podlega wymianie na nowy w przypadku możliwości jego naprawy.
12. W przypadku ram oraz komponentów Rowerów, których cykl życia uległ zakończeniu (nie będą dostępne takie nowe ramy lub komponenty), KROSS uprawniony jest zastąpienia ich elementami równorzędnymi o takiej samej bądź wyższej wartości.
13. W celu wykonania naprawy lub wymiany w ramach Usługi Przedłużona Ochrona Plus przez KROSS Klient ma obowiązek udostępnić Sprzedawcy Rower, którego naprawy lub wymiany żąda w ramach Usługi. Klient w celu realizacji obowiązku wynikającego z niniejszego ustępu może dostarczyć rower do Autoryzowanego Punktu Serwisowego lub Punktu Sprzedaży KROSS.
14. Po zakończeniu naprawy Rower zostanie zwrócony Klientowi za pośrednictwem kuriera lub dostarczony do Autoryzowanego Punktu Serwisowego (wskazany przez Klienta), w zależności od wyboru Klienta.
15. Klient oświadcza, iż został poinformowany, iż używanie Roweru niesprawnego lub uszkodzonego może prowadzić do dalszych jego uszkodzeń, a nawet wypadku i uszkodzenia ciała. Po wykryciu usterki, Klient powinien niezwłocznie zaprzestać użytkowania Roweru.

§ 5. Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Wszelkie reklamacje dotyczące Usług realizowanych na podstawie Umowy winny być zgłaszane w formie pisemnej, na adres KROSS z dopiskiem „Reklamacja” w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zaistnienia stanu lub wystąpienia zdarzenia będącego przyczyną reklamacji. O terminie zgłoszenia reklamacji decyduje data

stempla pocztowego. Reklamacja może być również złożona w formie elektronicznej i przesłana na adres elektroniczny KROSS: kross@kross.pl

2. Reklamacja, aby była ważna, powinna zawierać: imię i nazwisko osoby, której interes prawny został naruszony, jej adres korespondencyjny lub e-mail, jak również wskazywać powód/powody reklamacji oraz ich dokładny opis.
3. KROSS niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni rozpatruje reklamacje i udziela odpowiedzi w formie pisemnej lub na adres poczty elektronicznej podany w zgłoszeniu reklamacji. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Wynajmujący zwróci się do składającego reklamację o ich uzupełnienie we wskazanym zakresie.

§ 6. Dane osobowe

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest KROSS S.A. z siedzibą w 06-300 Przasnysz ul. Leszno 46 (dalej „Administrator”).
2. Kontakt z Administratorem jest możliwy poprzez adres e-mail rodo@kross.pl lub pisemnie na adres ul. Leszno 46, 06-300 Przasnysz.
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane:
 - 3.1. w celu zawarcia i wykonywania Umowy, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie (art. 6 ust. 1 lit b RODO);
 - 3.2. w celu rozliczeń księgowo – podatkowych – dla potrzeb wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - 3.3. w przypadku rozpatrywania innych roszczeń zgłoszonych przez Panią/Pana niż wskazane w pkt 3.2. powyżej – w celu wykonania obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - 3.4. w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń pomiędzy Panią/Panem a Administratorem – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Administratora, którym jest możliwość dochodzenia roszczeń oraz obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Wobec Pana/Pani nie będą podejmowane decyzje w sposób zautomatyzowany, w tym również w następstwie profilowania.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów, w których dane są przetwarzane (patrz pkt 3.) bądź do czasu wniesienia sprzeciwu (jeśli podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora) – w zależności, które ze zdarzeń wystąpi wcześniej. Później Administrator będzie je przechowywać do momentu przedawnienia ewentualnych roszczeń.
6. Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane podwykonawcom Administratora, m.in. dostawcom systemów informatycznych i usług IT, podmiotom świadczącym usługi prawne, podmiotom upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa. Administrator nie zamierza przekazywać Pana/Pani danych osobowych do państw poza Europejskim Obszarem Gospodarczym ani organizacji międzynarodowej.
7. Przysługuje Pani/Panu prawo: dostępu do treści danych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa UODO na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
8. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją.
9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne - ich niepodanie uniemożliwi zawarcie Umowy.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym przede wszystkim ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta i ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
2. KROSS ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
3. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony przez KROSS w przypadku zaistnienia ważnej przyczyny rozumianej jako:
 - 3.1. zmiana przepisów prawa mających zastosowanie do niniejszego Regulaminu lub zmiana interpretacji powyższych przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów,
 - 3.2. zaistnienie okoliczności siły wyższej, tj. wystąpienie jakiegokolwiek zdarzenia lub okoliczności pozostających poza zwykłą kontrolą KROSS, takie jak naturalne zjawiska przyrodnicze, wojny, strajki, niedobory surowców i energii, zatory transportowe, awarie sprzętu produkcyjnego, pożary, wybuchy, inne podobne i nieprzewidziane zdarzenia lub okoliczności.KROSS zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku konieczności sprostowania oczywistych omyłek i błędów pisarskich. Inna zmiana postanowień Regulaminu jest dopuszczalna tylko i wyłącznie, o ile zmiana Regulaminu nie będzie prowadzić do pogorszenia sytuacji Klienta, w szczególności nie będzie naruszać praw nabytych przez Klienta przed taką zmianą.
4. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Wynajmujący udostępni jego treść na stronie [Regulamin \(kross.eu\)](https://kross.eu) z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem. Aktualny regulamin w formie papierowej w jednym egzemplarzu zostaje każdorazowo wydany Klientowi przed zakupem Usługi.
5. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, niemniej bez akceptacji Regulaminu nie jest możliwe zawarcie Umowy.
6. Nie jest możliwe zawarcie Umowy na Usługę Przedłużona Ochrona Standard i Umowy na Usługę Przedłużona Ochronę Plus do jednego Roweru.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2023 r.