

## UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI **ASYSTENTA NAPRAWY**

<b>IMIĘ I NAZWISKO / NAZWA FIRMY</b>	IMIĘ I NAZWISKO / NAZWA FIRMY		
<b>DANE ZLECENIODAWCY</b> <small>(WYPEŁNIĆ JEŻELI INNE NIŻ POWYŻEJ)</small>	DANE ZLECENIODAWCY (WYPEŁNIĆ JEŻELI INNE NIŻ POWYŻEJ)		
<b>NR TELEFONU</b>			
<b>ADRES E-MAIL</b>			
<b>DANE USŁUGODAWCY</b>	Innovation Group Poland sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 212, 02-486 Warszawa		
<b>POJAZD (marka, model)</b>			
<b>NR REJESTRACYJNY</b>		<b>NR KARTY</b>	
<b>OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY</b>	<b>Data początku obowiązywania umowy</b>	<b>Data końca obowiązywania umowy</b>	
<b>USŁUGA</b>	Asystent Naprawy – usługa świadczona w okresie obowiązywania umowy, której szczegółowe warunki, zasady oraz tryb świadczenia określa regulamin świadczenia usługi Asystent Naprawy stanowiący załącznik do niniejszej umowy		
<b>NUMER INFOLINII</b>	<b>(22) 113 95 25</b>		

**Cena usługi Asystent Naprawy: 39 zł. Termin płatności: 7 dni od dnia zawarcia umowy.**

Wszelkie wyrażenia pisane wielką literą otrzymały znaczenie identyczne jak w regulaminie usługi Asystent Naprawy.

Wszelkie zmiany umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

MIEJSCOWOŚĆ	DATA	PODPIS KLIENTA

NAZWISKO I IMIĘ AGENTA / PRACOWNIKA	CZYTELNY PODPIS AGENTA

### OŚWIADCZENIE KLIENTA/ ZLECENIODAWCY:

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), przekazano mi informację, że:

1. Administratorem moich danych osobowych jest Innovation Group Poland sp. z o.o. (IGP), z siedzibą: Al. Jerozolimskie 212, 02-486 Warszawa.
2. W sprawach ochrony moich danych osobowych mogę kontaktować się pod adresem e-mail: [WsparcieOperacyjne@pl.innovation-group.com](mailto:WsparcieOperacyjne@pl.innovation-group.com), numerem telefonu 22 113 95 29 lub pisemnie na adres siedziby IGP, podany w punkcie 1 powyżej.
3. Moje dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia i realizacji umowy Asystent Naprawy, przekazywania mi przed uruchomieniem realizacji Usługi informacji na temat sposobu jej realizacji oraz w celu badania satysfakcji Klientów, stanowiącego prawnie uzasadniony interes IGP, polegający na mierzeniu jakości obsługi i poziomu zadowolenia Klientów z Usługi.
4. Moje dane osobowe będą przetwarzane przez czas wykonywania Umowy i trwania okresu gwarancyjnego na wykonaną Usługę, najdłużej do 3 lat od daty zakończenia Umowy, chyba że w stosunku do moich danych istnieją ważne, prawnie uzasadnione nadrzędne podstawy lub moje dane są nam niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
5. Moje dane osobowe mogą zostać ujawnione firmom, z którymi współpracuje IGP w celu realizacji Umowy, tj. m.in. towarzystwom ubezpieczeń, rzeczoznawcom, warsztatom naprawczym, firmom assistance i wypożyczalniom pojazdów, wyłącznie w celu realizacji Usługi oraz obsługującym podwykonawcom, np. firmom księgowym lub teleinformatycznym.
6. Przysługuje mi prawo do:
  - a. wycofania zgody (tam, gdzie podstawą prawną przetwarzania jest zgoda),
  - b. dostępu do danych oraz otrzymania ich kopii,
  - c. sprostowania (poprawiania), usunięcia lub ograniczenia moich danych,
  - d. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania moich danych,
  - e. przenoszenia danych tj. do otrzymania od administratora moich danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie, nadającym się do odczytu maszynowego, które można przesłać innemu administratorowi,
  - f. prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

W tym celu mogę kontaktować się pod adresem e-mail: [WsparcieOperacyjne@pl.innovation-group.com](mailto:WsparcieOperacyjne@pl.innovation-group.com), numerem telefonu 22 113 95 29 lub pisemnie na adres siedziby IGP, podany w punkcie 1 powyżej.
7. Podanie danych osobowych jest niezbędne w celu realizacji Umowy - bez podania danych osobowych nie będzie możliwa weryfikacja moich uprawnień, rejestracja zlecenia naprawy lub innej pomocy ani kontakt ze strony Centrum Obsługi Klienta IGP, w celu realizacji Umowy.

MIEJSCOWOŚĆ	DATA	PODPIS UPRAWNIIONEGO

**Dane do płatności: Innovation Group Poland, nr konta 66 1140 1010 0000 5434 1400 1011 mBank**

**Tytuł płatności: (wpisać numer karty, nr rejestracyjny pojazdu)**

Formularz należy wypełnić w dwóch egzemplarzach po jednym dla Klienta oraz Agenta

**Regulamin świadczenia usługi Asystent Naprawy.**

**§ 1.**

**Postanowienia ogólne**

1. Postanowienia niniejszego regulaminu świadczenia usługi Asystent Naprawy (zwanego dalej **Regulaminem**) mają zastosowanie do wszystkich umów o świadczenie usługi Asystenta Naprawy, zawieranych pomiędzy Innovation Group Poland sp. z o.o. a Klientem.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

**§ 2.**

**Definicje**

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

1. Asystent Naprawy – usługa świadczona przez IGP na rzecz Klienta na podstawie umowy o świadczenie usługi Asystent Naprawy, na warunkach określonych w tej umowie oraz w Regulaminie, której szczegółowy zakres określa § 3 Regulaminu;
2. Centrum Obsługi Klienta – telefoniczne centrum obsługi Klientów IGP;
3. Czas Naprawy – określa czas od przyjęcia pojazdu do naprawy, do momentu zakończenia naprawy przez Warsztat. Do Czasu Naprawy nie wlicza się czasu:
  - 3.1. oczekiwania na przyjęcie odpowiedzialności przez ubezpieczyciela,
  - 3.2. oczekiwania na dostawę części zamiennych dłuższego niż dwa dni robocze,
  - 3.3. oczekiwania na realizację innych czynności, nieleżących po stronie warsztatu Sieci naprawczej IGP, jeżeli są one dłuższe niż 2 dni robocze;
4. Dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
5. IGP – Innovation Group Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie 02-486 Warszawa, Al. Jerozolimskie 212;
6. Informacja o Zgłoszeniu – czynność dokonywana poza godzinami pracy Centrum Obsługi Klienta IGP, w ramach usługi Asystent Naprawy, polegająca na rejestracji podstawowych danych Klienta pozwalających na kontakt zwrotny w celu Przyjęcia Zgłoszenia;
7. Klient – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z IGP umowę o świadczenie usługi

Asystent Naprawy; przez Klienta rozumie się również osobę, na rzecz której osoba trzecia zawarła umowę o świadczenie usługi Asystent Naprawy;

8. Pakiet Usług – usługi naprawy oraz usługi wchodzące w skład Pakietu Serwisowego, świadczone przez warsztaty Sieci Naprawczej IGP lub inne podmioty, we własnym imieniu i na własny rachunek; usługi wchodzące w skład Pakietu Usług mogą być świadczone na rzecz Klienta przez ten sam lub różne podmioty; usługi te nie są świadczone przez IGP;
9. Pakiet Serwisowy – usługi świadczone przez warsztaty Sieci Naprawczej IGP lub podmioty zewnętrzne we własnym imieniu i na własny rachunek, w zakresie w jakim Klient wyraził wolę skorzystania z tych usług polegające na zapewnieniu:
  - 9.1. pojazdu Zastępczego, co najmniej klasy A lub B na Czas Naprawy,
  - 9.2. usługa odebrania pojazdu zdolnego do jazdy i jego dostarczenie (na kołach) do warsztatu wskazanego przez IGP, w odległości nie większej jednak niż [30] kilometrów od miejsca w którym znajduje się samochód w miejscu zdarzenia,
  - 9.3. usługa holowania pojazdu niezdolnego do jazdy zgodnie z przepisami ruchu drogowego lub pojazdu w stanie technicznym, uniemożliwiającym samodzielne poruszanie się do miejsca wskazanego przez IGP, w odległości nie większej jednak niż [30] kilometrów od miejsca w którym znajduje się samochód w miejscu zdarzenia,
  - 9.4. usługa dostarczenia pojazdu po naprawie na odległość nie większą, niż do miejsca, z którego pojazd został odebrany lub odholowany.
10. Przyjęcie Zgłoszenia – czynność dokonywana w godzinach pracy Centrum Obsługi Klienta IGP, polegająca na identyfikacji Klienta, rejestracji okoliczności szkody, zakresu wymaganej pomocy i podjęcie działań mających na celu umożliwienie Klientowi korzystania z usług wchodzących w skład Pakietu Usług świadczonych przez warsztaty Sieci Naprawczej IGP lub inne podmioty w imieniu własnym i na własny rachunek;
11. Specjalista ds. Organizacji Napraw – ekspert IGP, zajmujący się kontaktem z Klientami, warsztatami Sieci Naprawczej IGP, innymi podmiotami i ubezpieczycielami;
12. Sieć Naprawcza IGP – sieć warsztatów naprawczych oraz blacharsko-lakierniczych, współpracujących z IGP, ale świadczących usługi we własnym imieniu oraz na własny rachunek;

13. Umowa – umowa o świadczenie usług Asystenta Naprawy, zawierana pomiędzy IGP a Klientem;
14. Zleceniodawca – osoba zawierająca Umowę na rzecz Klienta;

**§ 3.**

**Zakres usługi Asystent Naprawy**

1. Usługa Asystent Naprawy polega na:
  - 1.1. przyjęciu przez Centrum Obsługi Klienta IGP informacji o okolicznościach zdarzenia skutkującego koniecznością udzielenia pomocy w organizacji naprawy pojazdu.
  - 1.2. Udzieleniu Klientowi wstępnej informacji na temat zakresu podstawowych dokumentów dotyczących sprawy zdarzenia, niezbędnych do zgłoszenia szkody do ubezpieczyciela oraz dalszego procedowania szkody,
  - 1.3. Weryfikacji polisy sprawcy szkody pod kątem posiadania ważnego ubezpieczenia OC (wyłącznie w przypadku towarzystw ubezpieczeń mających siedzibę na terenie RP).
  - 1.4. Podjęciu kontaktu z właściwym ubezpieczycielem, w celu zgłoszenia szkody komunikacyjnej dotyczącej Klienta.
  - 1.5. Wskazaniu warsztatu Sieci Naprawczej IGP zdolnego do przeprowadzenia naprawy pojazdu z zastrzeżeniem pkt. 3., na warunkach określonych pomiędzy Klientem a warszatem.
  - 1.6. Wskazaniu podmiotu zdolnego do wykonania Pakietu Serwisowego z zastrzeżeniem pkt. 3.
  - 1.7. Pomocy w organizacji naprawy powypadkowej pojazdu w Sieci Naprawczej IGP, realizowanej w ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej sprawcy szkody lub polisy auto casco Klienta, bądź odpłatnie na życzenie Klienta.
2. W przypadku zawarcia pomiędzy Klientem a warszatem Sieci Naprawczej IGP umowy - zlecenia naprawy pojazdu oraz w przypadku udzielenia przez Klienta upoważnienia IGP do odbioru kwoty odszkodowania od zakładu likwidującego szkodę, IGP w ramach usługi Asystenta Naprawy podejmie czynności polegające na pośredniczeniu w kontaktach dotyczących tej naprawy z warszatem oraz ubezpieczycielem, a następnie przekazanie otrzymanego odszkodowania warsztatowi Sieci Naprawczej IGP lub innemu

podmiotowi w tym ich pełnomocnikowi tytułem zapłaty w imieniu Klienta wynagrodzenia za wykonane prace lub świadczone usługi. Klient wyraża zgodę, aby IGP posiadało upoważnienie warsztatu Sieci Naprawczej IGP lub innego podmiotu do odbioru od Klienta wynagrodzenia za wykonane prace lub świadczone na jego rzecz usługi.

3. Usługa naprawy oraz usługi Pakietu Serwisowego świadczone będą przez warsztaty Sieci Naprawczej IGP we własnym imieniu i na własny rachunek, na podstawie odrębnych umów zawieranych między tymi podmiotami. W żadnym przypadku IGP nie będzie Stroną umowy, na podstawie której świadczone będą na rzecz Klienta usługi wchodzące w skład Pakietu Usług. Podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym za świadczenie tych usług będą podmioty świadczące te usługi.
4. W ramach usługi Asystent Naprawy, IGP zapewnia, że naprawa pojazdu wykonana zostanie przez warsztat Sieci Naprawczej IGP, który udzieli Klientowi gwarancji jakości na wykonaną usługę na okres 3 lat, licząc od daty zakończenia naprawy, przy czym:
  - 4.1. Gwarancja zostanie udzielona przez warsztat Sieci Naprawczej IGP pod warunkiem zapłaty przez Klienta (bezpośrednio lub przez ubezpieczyciela w jego imieniu), pełnego wynagrodzenia za wykonaną naprawę, w wysokości i w terminie wynikającym z faktury VAT wystawionej przez warsztat Sieci Naprawczej IGP i dokumentującej wykonaną naprawę.
  - 4.2. Gwarancja warsztatu Sieci Naprawczej IGP nie obejmuje części zamiennych przy czym warsztat, jeśli części objęte są gwarancją producenta, może pośredniczyć w procesie reklamacyjnym. W przypadku wykonania naprawy reklamowanej części lub usługi w innym warsztacie niż warsztat który dokonał pierwotnej naprawy, następuje utrata uprawnień Klienta z tytułu gwarancji udzielonej przez warsztat Sieci Naprawczej IGP.
  - 4.3. Gwarancją warsztatu Sieci Naprawczej IGP nie są objęte części pojazdu, które były uszkodzone / naprawiane w wyniku wcześniejszego zdarzenia drogowego.
5. Odmowa uznania odpowiedzialności przez ubezpieczyciela za szkodę w całości lub w części, nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty wynagrodzenia na rzecz warsztatu Sieci Naprawczej IGP lub innego podmiotu

świadczącego usługi wchodzące w skład Pakietu Usług (z wyłączeniem organizacji) za te usługi, przy czym przed przystąpieniem do świadczenia tych usług Klient zostanie każdorazowo poinformowany o ich wysokości oraz poproszony o autoryzację tych kosztów przed przystąpieniem do świadczenia tych usług.

#### § 4.

#### **Sposób świadczenia usługi Asystenta Naprawy**

1. Usługa Asystenta Naprawy świadczona jest w zależności od uzgodnienia z Klientem telefonicznie lub za pośrednictwem poczty email.
2. Klient może uzgodnić z IGP inny sposób świadczenia usługi Asystent Naprawy.

#### § 5.

#### **Termin świadczenia usługi Asystenta Naprawy**

W zależności od rodzaju wymaganej interwencji, usługa Asystenta Naprawy świadczona jest w poniższych krokach:

1. Wskazanie Klientowi warsztatu – do 1 godziny od Przyjęcia Zgłoszenia, pod warunkiem że przekazanie informacji przez Klienta nastąpi w terminach wskazanych w §9.
2. Podjęcie kontaktu z ubezpieczycielem w celu zgłoszenia szkody lub przejęcie od Klienta formalności związanych z likwidacją szkody – do 1 godziny od Przyjęcia Zgłoszenia Naprawy.
3. Rozpoczęcie realizacji usług w ramach Pakietu Serwisowego przez warsztat Sieci Naprawczej IGP lub inny podmiot, czyli dostarczenie pojazdu zastępczego, odebranie uszkodzonego pojazdu – w terminie uzgodnionym przez ten podmiot z Klientem, nie później niż następnego dnia roboczego po podpisaniu przez Klienta upoważnienia do naprawy i potwierdzeniu odpowiedzialności przez ubezpieczyciela.
4. W przypadku konieczności uzupełnienia przez Klienta danych dotyczących sprawy, w szczególności informacji umożliwiających identyfikację ubezpieczyciela, świadczenie usługi Asystenta Naprawy może ulec zawieszeniu do momentu otrzymania przez Specjalistę ds. Organizacji Napraw odpowiedniego uzupełnienia opisu sprawy i / lub dokumentów niezbędnych do świadczenia usługi.
5. Dostarczenie przez warsztat Sieci Naprawczej IGP pojazdu po naprawie w terminie uzgodnionym z Klientem, nie później niż następnego Dnia Roboczego po zakończeniu naprawy.

#### § 6.

#### **Języki**

Usługa Asystenta Naprawy świadczona jest przez Centrum Obsługi Klienta IGP w języku polskim lub angielskim.

#### § 7.

#### **System prawny**

Usługa Asystenta Naprawy świadczona jest w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej na dzień udzielania usługi.

#### § 8.

#### **Opis sprawy przez Klienta**

1. Usługa Asystenta Naprawy świadczona jest w oparciu o podany przez Klienta opis sprawy. W sytuacji gdy przedstawiony telefonicznie opis sprawy wymaga uzupełnienia, Klient przesyła pocztą elektroniczną dokumenty niezbędne do realizacji usługi.
2. W przypadku gdy z opisu sprawy podanego przez Klienta wynika, że dana sprawa wykracza poza zakres usługi Asystent Naprawy wynikający z Umowy i Regulaminu, Klientowi może zostać przedstawiona propozycja innego rozwiązania sprawy.
3. IGP zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia usługi Asystenta Naprawy do chwili uzyskania od Klienta prawidłowych danych, związanych z identyfikacją uczestnika kolizji/ wypadku bądź ubezpieczyciela.
4. Klient oświadcza, że podany przez niego opis sprawy i / lub przedstawione dokumenty stanowią będą wyczerpujący i pełny, znany mu obraz stanu faktycznego w sprawie, w której Klient oczekuje świadczenia usługi Asystenta Naprawy. IGP nie ponosi odpowiedzialności za usługę Asystenta Naprawy jeżeli przekazane przez Klienta okoliczności sprawy okazały się nieprawdziwe lub niepełne.

#### § 9.

#### **Godziny pracy Centrum Obsługi Klienta IGP**

IGP zapewnia dostęp do usługi Asystent Naprawy w godzinach 8:00-20:00 od poniedziałku do piątku oraz w soboty 8:00-16:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Poza w/w godzinami, przyjmowana jest Informacja o Zgłoszeniu.

**§ 10.**

**Zawarcie Umowy o świadczenie usługi  
Asystenta Naprawy**

1. IGP przez cały okres obowiązywania Umowy pozostaje w gotowości do świadczenia usługi Asystenta Naprawy na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie, przy czym rozpoczęcie świadczenia usług Asystenta Naprawy, będzie uruchomione po Przyjęciu Zgłoszenia.
2. Cena wskazana w Umowie ma charakter ryczałtowy i stanowi wynagrodzenie za pozostawanie IGP w gotowości do świadczenia usługi Asystent Naprawy w okresie obowiązywania Umowy oraz, w przypadku Przyjęcia Zgłoszenia, za świadczenie usługi Asystent Naprawy. Cena nie obejmuje wynagrodzenia za świadczenie usług wchodzących w skład Pakietu Usług, które będą rozliczane bezpośrednio pomiędzy klientem a podmiotem świadczącym te usługi na jego rzecz, w szczególności warsztatem Sieci Naprawczej IGP.
3. Strony w Umowie mogą uregulować wzajemne prawa i obowiązki w sposób odmienny od wskazanego w Regulaminie.

**§ 11.**

**Korzystanie z usługi Asystenta Naprawy**

1. Z chwilą zawarcia Umowy, Klientowi przydzielony jest numer karty, do którego przypisane są informacje na temat okresu obowiązywania usługi Asystenta Naprawy.
2. Po połączeniu się z numerem telefonu Centrum Obsługi Klienta IGP, Klient w celu identyfikacji, obowiązany jest podać posiadany numer karty lub nr rejestracyjny pojazdu oraz swoje imię i nazwisko.
3. Po dokonanej identyfikacji, Klient przedstawia pracownikowi Centrum Obsługi Klienta IGP okoliczności sprawy.
4. W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości Usługi, rozmowy między Klientem a Specjalistą ds. Organizacji Napraw mogą być nagrywane.

**§ 12.**

**Czas trwania Umowy**

1. Umowa zawierana jest na czas określony 12 miesięcy, wskazany w umowie.
2. W przypadku jeżeli Klient w okresie obowiązywania umowy nie skorzysta z usługi Asystenta Naprawy, prawo do skorzystania z usługi wygasa, a Klientowi

nie przysługuje prawo do zwrotu (w całości lub w części) opłaty wniesionej w związku z zawarciem Umowy.

3. Klient ma prawo przeniesienia praw i obowiązków wynikających z umowy na rzecz nabywcy pojazdu wskazanego w umowie, z zastrzeżeniem pkt. 4 poniżej.
4. W przypadku utraty lub zbycia pojazdu Klient ma prawo dokonać w okresie obowiązywania Umowy zmiany danych pojazdu, który będzie mógł być przedmiotem usług Asystenta Naprawy.

**§ 13.**

**Rozwiązanie Umowy**

1. Umowa ulega rozwiązaniu wskutek upływu okresu na który została zawarta
2. W innych przypadkach Umowa może zostać rozwiązana przez Strony za wypowiedzeniem dokonanym jedynie z ważnych powodów.

**§ 14.**

**Zakres odpowiedzialności IGP**

1. IGP odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Asystenta Naprawy.
2. Podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym za wykonanie naprawy i realizację Pakietu Usług pozostaje warsztat Sieci Naprawczej IGP lub inny podmiot, który świadczy te usługi na rzecz Klienta. IGP w ramach w/w usług pośredniczy jedynie w kontaktach pomiędzy Klientem a warsztatami Sieci Naprawczej IGP lub innymi podmiotami świadczącymi te usługi.
3. Przedmiotem reklamacji nie może być żądanie przez Specjalistę ds. Organizacji Napraw przedstawienia dodatkowych danych (informacji i / lub dokumentów) niezbędnych do świadczenia usługi Asystenta Naprawy.
4. IGP nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z usługi Asystenta Naprawy w wyniku działania siły wyższej, przerwy w zasilaniu, awarii systemu informatycznego. Niezwłocznie po ustaniu przeszkody IGP przystępuje do świadczenia usługi.

**§ 15.**

**Wniesienie reklamacji i sposób jej  
rozpatrzenia**

1. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej usługi Asystenta Naprawy można wносить pisemnie lub drogą elektroniczną.
2. Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny: Innovation Group Poland 02-486 Warszawa, Al. Jerozolimskie 212, z dopiskiem: Reklamacja lub na adres e-mail: reklamacje@innovation.group, podając w temacie wiadomości: Reklamacja.
3. W celu należytego rozpatrzenia reklamacji Klient może zostać poproszony o podanie danych umożliwiających identyfikację oraz o podanie okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, niemniej na prośbę Klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w inny sposób, uzgodniony przez IGP i Klienta.

**§ 16.**

**Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 lipca 2017 roku i ma zastosowanie do Umów zawartych za pośrednictwem Agenta.
2. Umowy pomiędzy Klientem a IGP realizowane są na podstawie zapisów Regulaminu, obowiązujących w dniu zawarcia Umowy.
3. W przypadku zawarcia Umowy na rzecz Klienta przez osobę trzecią podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym za wszelkie płatności na rzecz IGP z tytułu tej Umowy jest Zleceniodawca.
4. W przypadku gdy informacje lub dokumenty przekazane przez Klienta do IGP w celu udzielenia usługi Asystenta Naprawy okażą się błędne, nieprawdziwe lub niepełne, IGP nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą wskutek przekazania przez Klienta takich informacji lub dokumentów.
5. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy, w której stroną jest Klient będący osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, jest Sąd właściwy miejscowo dla takiego Klienta. W przypadku Klienta będącego przedsiębiorcą Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z umowy jest Sąd właściwy miejscowo dla siedziby IGP.