

I. Uwagi wstępne

1. Traficar umożliwia zarejestrowanemu użytkownikowi wypożyczenie pojazdu za pośrednictwem aplikacji mobilnej zainstalowanej na urządzeniu mobilnym użytkownika (usługa Traficar, zwana także Dodatkową Usługą Mobilności).
2. Usługa Traficar świadczona jest przez spółkę TRAFICAR spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Puskarska 7F, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000592539, numer NIP 6751529371, nr REGON: 363258160, numer telefonu: + 48 123 000 330, adres e-mail: traficar@traficar.pl (Traficar).
3. Lista miejscowości objętych usługą Traficar dostępna jest w aplikacji mobilnej FREENOW.
4. Traficar świadczy usługę Traficar w oparciu o postanowienia niniejszego regulaminu za pośrednictwem MyTaxi Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa), KRS: 0000423350 (FREENOW) przez Aplikację FREENOW. FREENOW umożliwia zawarcie użytkownikowi umowy na usługi Traficar i pobiera płatności dokonywane przez Aplikację FREENOW.

II. Aplikacja FREENOW

1. Rejestracja konta użytkownika a następnie dokonywanie rezerwacji i wynajem pojazdu oraz korzystanie z pojazdu możliwe jest za pośrednictwem urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną FREENOW obejmującą Dodatkowe Usługi Mobilności, do których zalicza się usługę Traficar (Aplikacja FREENOW).
2. Warunki i zasady korzystania z Aplikacji FREENOW oraz sama Aplikacja FREENOW są dostępne do pobrania ze strony internetowej FREENOW: <https://www.free-now.com/pl/>. Pojęcia użyte w niniejszym regulaminie z wielkich liter odpowiadają definicjom tych pojęć użytych w Ogólnych Warunkach Umownych dla Użytkowników Usług Pośrednictwa w zakresie mobilności świadczonych przez FREENOW.

III. Dostęp do usługi Traficar. Rezerwacja pojazdu

1. Korzystanie z Aplikacji FREENOW wymaga od użytkownika zarejestrowania się i utworzenia konta użytkownika w aplikacji FREENOW.
2. W celu rezerwacji usługi Traficar użytkownik powinien:
 - a) przejść pozytywnie procedurę Weryfikacji w Aplikacji FREENOW przeprowadzaną przez FREENOW lub osobę trzecią na zlecenie FREENOW,
 - b) zapoznać się i zaakceptować niniejszy regulamin korzystania z usługi Traficar,
 - c) jeżeli użytkownik korzystał już wcześniej z usług Traficar – powinien posiadać uregulowane płatności z tego tytułu na rzecz Traficar na moment rezerwacji. Możliwość dokonywania rezerwacji pojazdów w ramach Traficar będzie wstrzymana do czasu uregulowania zaległości, a o tym fakcie użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem Aplikacji FREENOW.
3. Rezerwacja pojazdu dokonywana jest za pośrednictwem Aplikacji FREENOW.
4. Dostępne pojazdy są uwidocznione na mapie w Aplikacji FREENOW.
5. Użytkownik dokonuje wyboru miejsca docelowego i usługi Traficar, a także samego pojazdu w Aplikacji FREENOW poprzez przyciski „Carsharing” i „Rezerwuj”.
6. Prawidłowe dokonanie rezerwacji pojazdu w ramach usługi Traficar zostanie potwierdzone w Aplikacji FREENOW przez Traficar poprzez udostępnienie opcji otwarcia wybranego pojazdu wraz ze wskazaniem numeru pojazdu. Rezerwacja dokonywana jest bezpłatnie na okres 15 minut. Jeżeli w powyższym czasie zarezerwowany pojazd nie zostanie otwarty przez użytkownika, rezerwacja jest anulowana. Rezerwacja może zostać anulowana przez użytkownika także w czasie jej trwania.
7. Pojazdy identyfikowane są poprzez numer rejestracyjny oraz numer boczny pojazdu.

IV. Otwarcie pojazdu

1. Pierwsze otwarcie pojazdu możliwe jest wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji FREENOW. Otwarcie pojazdu następuje poprzez otwarcie za pośrednictwem Aplikacji FREENOW.
2. Zawarcie umowy najmu przez użytkownika z Traficar następuje z chwilą otwarcia pojazdu.
3. Okres wynajmu pojazdu w Traficar jest nieograniczony. Użytkownik jest uprawniony do zakończenia najmu w każdym czasie poprzez skorzystanie z opcji „Zakończ wynajem” w Aplikacji FREENOW.
4. Po otwarciu pojazdu użytkownik proszony jest o ocenę stanu pojazdu i weryfikację, czy w pojeździe znajduje się:
 - a) gaśnica, trójkąt ostrzegawczy (w bagażniku pojazdu),
 - b) kluczyk (w schowku pasażera lub konsoli środkowej).
5. Korzystanie z pojazdu jest możliwe dopiero po dokonaniu oceny stanu pojazdu i weryfikacji jego wyposażenia. W przypadku stwierdzenia braku któregośkolwiek z wymienionych w pkt 17 elementów wyposażenia pojazdu lub negatywnej oceny stanu pojazdu użytkownik proszony jest o kontakt z Infolinią Techniczną Traficar. Brak któregośkolwiek ze wskazanych wyżej elementów wyposażenia pojazdu uniemożliwia wynajem danego pojazdu. W takim wypadku użytkownik nie zostanie obciążony opłatami za korzystanie z pojazdu. W przypadku negatywnej oceny stanu pojazdu użytkownik uprawniony jest do kontynuowania najmu lub do odstąpienia od umowy najmu.
6. Za pośrednictwem Aplikacji FREENOW możliwe jest pierwsze otwarcie oraz zamknięcie pojazdu po zakończeniu najmu. Zamykanie i otwieranie pojazdu w toku korzystania z pojazdu następuje poprzez wykorzystanie kluczyka umieszczonego w schowku po stronie pasażera lub konsoli środkowej.

V. Korzystanie z pojazdu

1. Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać zasad użytkowania pojazdu określonych w regulaminie, instrukcji obsługi pojazdu zamieszczonej w aplikacji mobilnej na karcie pojazdu. Niedozwolone są w szczególności następujące czynności:
 - a) palenie tytoniu w pojeździe,
 - b) holowanie pojazdem innych pojazdów,
 - c) dokonywanie jakichkolwiek przeróbek lub napraw pojazdu,
 - d) wyjazd pojazdem poza granice Rzeczypospolitej Polskiej,
 - e) umieszczanie reklam lub innych oznaczeń na pojeździe,
 - f) usuwanie lub zamiana jakichkolwiek elementów składowych lub wyposażenia pojazdu,
 - g) przewożenie zwierząt w sposób mogący prowadzić do zabrudzenia wnętrza pojazdu. Zwierzęta powinny być transportowane w dedykowanych transporterach,
 - h) wykorzystanie pojazdu Traficar do uruchomienia innego pojazdu przy użyciu kabli rozruchowych,
 - i) wykorzystanie pojazdu Traficar do świadczenia komercyjnych usług przewozu osób.
2. Traficar nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez Użytkownika w pojeździe, w tym w szczególności dokumenty, środki pieniężne, papiery wartościowe, kosztowności oraz sprzęt elektroniczny. Użytkownik zobowiązany jest do należytego zabezpieczenia mienia, o którym mowa w niniejszym punkcie przez cały okres korzystania z pojazdu.
3. W ramach Traficar pojazdem kierować może tylko ten użytkownik, z którego konta dokonano rezerwacji pojazdu. Niedopuszczalnym jest udostępnianie pojazdu innym osobom, w tym innym użytkownikom Traficar.

4. Za przestrzeganie przepisów ruchu drogowego oraz przepisów administracyjnych odpowiedzialność ponosi wyłącznie użytkownik. Traficar jest zobowiązany do przekazywania danych użytkownika organom prowadzącym postępowanie w zakresie popełnienia czynu niedozwolonego oraz organom administracyjnym nakładającym opłaty związane z parkowaniem pojazdów.
5. Pojazdy są na bieżąco tankowane oraz ładowane przez pracowników Traficar. Koszty paliwa (energii elektrycznej) są uwzględnione w opłacie za korzystanie z pojazdu. W tym momencie nie jest możliwe tankowanie pojazdu kartą paliwową znajdującą się w pojeździe.
6. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Traficar o zidentyfikowanych usterkach pojazdu takich jak: niedobór oleju silnikowego czy też innych płynów eksploatacyjnych, nie działające elementy oświetlenia oraz inne stwierdzone usterki pojazdu. W powyższym przypadku Użytkownik nie jest uprawniony do korzystania z pojazdu, o ile pracownik Infolinii Technicznej Traficar nie wyrazi zgody na dalsze korzystanie z pojazdu.
7. Pojazd może być parkowany w każdym miejscu, o ile jest to zgodne z przepisami w zakresie dozwolonego parkowania pojazdów i niniejszym regulaminem. Pojazd może być również zaparkowany w tych miejscowościach, gdzie usługa Traficar nie jest dostępna. Zabronione jest kończenie wynajmu na parkingach podziemnych i parkingach zadaszonych, z wyjątkiem miejsc dedykowanych dla pojazdów Traficar wskazanych w Aplikacji FREENOW. Powyższe zasady parkowania dotyczą również pojazdów odbieranych z dedykowanej lokalizacji. Ponadto zabronione jest kończenie wynajmu w sposób uniemożliwiający lub znacznie utrudniający skorzystanie z pojazdu kolejnemu użytkownikowi. W przypadku pojazdów elektrycznych użytkownik zobowiązany jest zakończyć wynajem tak, aby pozostały zasięg pojazdu był nie mniejszy niż 20 km, według wskazań komputera pokładowego pojazdu. W przypadku naruszenia powyższego zobowiązania użytkownik może zostać obciążony kosztami holowania pojazdu do punktu ładowania pojazdów elektrycznych, zgodnie z Cennikiem.
8. Traficar zapewnia użytkownikom możliwość nieodpłatnego korzystania z miejsc parkingowych w obrębie miejskiej strefy płatnego parkowania w wybranych miejscowościach. Lista miejscowości, w których możliwe jest nieodpłatne parkowanie w miejskiej strefie płatnego parkowania dostępna jest w Aplikacji FREENOW. Powyższe nie dotyczy tych lokalizacji, gdzie możliwość wjazdu lub parkowania pojazdu jest uzależniona od spełnienia dodatkowych wymagań (np. strefa płatnego parkowania dostępna wyłącznie dla mieszkańców) oraz parkingów prywatnych (np. w centrach handlowych, na prywatnych posesjach, itp.). Koszty parkowania pojazdu na parkingach płatnych poza miejscami parkowania w ramach miejskiej strefy płatnego parkowania oraz koszty przeparkowania pojazdu pozostawionego w niedozwolonym miejscu zgodnie z pkt 26 regulaminu, obciążają wyłącznie użytkownika.
9. Zabroniony jest postój pojazdu z uruchomionym silnikiem przez okres dłuższy niż 20 minut (łącznie) w trakcie trwania danego wynajmu.
10. W razie naruszenia przez użytkownika przepisów ruchu drogowego skutkujących unieruchomieniem pojazdu przez zastosowanie urządzenia do blokowania kół lub usunięciem pojazdu poprzez jego odholowanie na płatny parking strzeżony użytkownik zobowiązany jest do podjęcia czynności skutkujących zdjęciem urządzenia lub odebraniem odholowanego pojazdu z parkingu w ciągu 24 godzin od momentu poinformowania. Użytkownik zobowiązany jest do postępowania zgodnie z zaleceniami pracownika Infolinii Technicznej Traficar.
11. Jeżeli użytkownik nie dokona czynności, o których mowa w pkt 29 regulaminu w terminie 24 godzin od momentu poinformowania o unieruchomieniu lub usunięciu pojazdu bądź odmówi ich podjęcia, Traficar podejmuje niezwłocznie działania mające na celu zdjęcie urządzenia lub odebranie pojazdu z parkingu. W powyższych przypadkach użytkownik zostanie obciążony dodatkową opłatą za obsługę unieruchomionego lub usuniętego pojazdu zgodną z Cennikiem.
12. W przypadku gdy użytkownik zamierza zamknąć pojazd, nie kończąc jednak okresu najmu, zamknięcie pojazdu następuje z wykorzystaniem kluczyka do pojazdu. Wybranie opcji „Zakończ wynajem” w Aplikacji FREENOW jest natomiast równoznaczne z zakończeniem najmu.

13. W pojazdach udostępnianych w ramach Traficar zamontowane są urządzenia pozwalające na lokalizację pojazdu, odczyt poziomu paliwa (odczyt zasięgu w przypadku pojazdów elektrycznych), monitorowanie prędkości pojazdu oraz prędkości obrotowej silnika.

VI. Zakończenie najmu

1. Zakończenie najmu pojazdu następuje poprzez skorzystanie z opcji zakończenia najmu w Aplikacji FREENOW. Urządzenie mobilne użytkownika musi mieć połączenie z Internetem (usługa przesyłania danych pakietowych).
2. Zakończenie najmu bez naliczenia kosztów transportu pojazdu jest możliwe tylko wówczas gdy:
 - a) pojazd zaparkowany został w obszarze dostępności usługi Traficar wskazanym w Aplikacji FREENOW,
 - b) pojazd zaparkowany został w obszarze zasięgu usługi przesyłania danych pakietowych oraz w zasięgu odbiorników sygnału GPS,
 - c) pojazd nie został zaparkowany w miejscu, w którym parkowanie jest niedozwolone lub też w miejscu, gdzie możliwość wjazdu lub parkowania pojazdu jest uzależniona od spełnienia dodatkowych wymagań (np. strefa płatnego parkowania dostępna wyłącznie dla mieszkańców) lub na obszarze parkingów prywatnych lub parkingów podziemnych bądź zadaszonych lub w miejscach, w których parkowanie jest dozwolone tylko w określonych godzinach lub dniach
3. W przypadku zakończenia najmu poza obszarem wskazanym w pkt 34 użytkownik zostanie obciążony kosztami parkowania pojazdu oraz innymi kosztami związanymi z koniecznością przeparkowania pojazdu zgodnie z Cennikiem.
4. W przypadku pojazdu elektrycznego zakończenie najmu możliwe jest wyłącznie w tej samej strefie, w której nastąpiło rozpoczęcie korzystania z pojazdu, a przy tym w obszarze dostępności usługi Traficar (strefa, w obrębie której należy zakończyć najem oraz obszar dostępności usługi Traficar wskazany jest w Aplikacji FREENOW).
5. W celu zakończenia najmu konieczne jest spełnienie wszystkich poniższych warunków:
 - a) umieszczenie kluczyka do pojazdu w schowku pasażera w specjalnie do tego przeznaczonym i oznaczonym miejscu,
 - b) zaciągnięcie (uruchomienie) hamulca ręcznego, wyłączenie świateł, zamknięcie wszystkich okien w pojeździe,
 - c) uruchomienie polecenia „Zakończ wynajem” w Aplikacji FREENOW po opuszczeniu pojazdu. Należy upewnić się, iż pojazd jest zamknięty (pociągając klamkę w pojeździe), w przeciwnym wypadku najem nie zostanie zakończony.
6. W przypadku niedopełnienia warunków z pkt 37 zakończenie korzystania z pojazdu nie będzie możliwe i opłata za czas korzystania z pojazdu będzie w dalszym ciągu naliczana.
7. Traficar ma prawo do wypowiedzenia umowy najmu w każdym przypadku naruszenia przez użytkownika przepisów niniejszego regulaminu ze skutkiem natychmiastowym. Użytkownik zobowiązany jest wówczas do niezwłocznego zwrotu kluczyków pojazdu, nie później niż w terminie 48 h od dnia zakończenia najmu pod rygorem naliczenia opłaty zgodnej z Cennikiem. W celu zwrotu kluczyków do pojazdu użytkownik zobowiązany jest do kontaktu z Infolinią Techniczną Traficar. Użytkownik ma prawo do wypowiedzenia umowy najmu w każdym czasie poprzez zakończenie najmu.

VII. Opłaty za korzystanie z pojazdu

1. Z tytułu użytkowania pojazdu w ramach Traficar naliczana jest opłata stanowiąca sumę:
 - a) jednorazowej opłaty startowej
 - b) opłaty za korzystanie z pojazdu w trakcie postoju pojazdu,

- c) opłaty za pokonany pojazdem dystans.
2. Opłata za korzystanie z pojazdu w trakcie postoju pojazdu naliczana jest za każdą rozpoczętą minutę korzystania z pojazdu, od momentu pierwszego otwarcia pojazdu do momentu zakończenia najmu, poza okresem czasu, kiedy pojazd jest w ruchu. Naliczanie opłaty rozpoczyna się od kolejnej pełnej minuty po wyłączeniu zapłonu pojazdu lub po wyłączeniu silnika w przypadku pojazdu elektrycznego.
 3. Opłata startowa naliczana jest w przypadku wyboru przez użytkownika oferty wynajmu na dowolny okres czasu.
 4. Opłata za pokonany pojazdem dystans jest naliczana za każdy rozpoczęty kilometr przejazdu. Przejechany dystans jest odczytywany z danych transmitowanych z szyny CAN w pojeździe. Opłata za pokonany pojazdem dystans może się różnić w zależności od dokonanego przez użytkownika wyboru sposobu naliczania opłat z tytułu użytkowania pojazdu.
 5. Stawki wskazanych wyżej opłat wskazane są w cenniku usług najmu zamieszczonym w Aplikacji FREENOW. Użytkownik związany jest cennikiem usług najmu obowiązującym w chwili dokonywania rezerwacji pojazdu.
 6. Po zakończeniu najmu użytkownik otrzymuje informację o naliczonych opłatach za użytkowanie pojazdu oraz fakturę elektroniczną dokumentującą naliczone opłaty. Płatność zostanie zrealizowana w modelu Płać przez Aplikację za pośrednictwem FREENOW lub innej procedury płatności bezgotówkowej zgodnie z Ogólnymi Warunkami Usługi FREENOW, o których mowa w pkt 5 niniejszego regulaminu. Fakturę elektroniczną w imieniu Traficar wystawia i dostarcza użytkownikowi FREENOW za pośrednictwem Aplikacji FREENOW.
 7. Z kolei płatności z tytułu opłat dodatkowych wskazanych w Cenniku będącym załącznikiem do niniejszego regulaminu mogą być dochodzone przez Traficar albo w sposób określony w pkt 45 powyżej albo bezpośrednio przez Traficar poprzez przesłanie do użytkownika wiadomości e-mail zawierającej fakturę elektroniczną dokumentującą naliczone dodatkowe opłaty wraz z linkiem do płatności bezgotówkowej obsługiwanej przez operatora wybranego przez Traficar lub wskazaniem rachunku bankowego Traficar. Dokonanie wymaga akceptacji regulaminu operatora płatności mobilnych. Odmowa akceptacji regulaminu lub jego aktualizacji uniemożliwi operatorowi płatności bezgotówkowych rozliczenie opłat za korzystanie z pojazdu, a tym samym nie będzie możliwe korzystanie z usługi Traficar.

VIII. Uszkodzenia pojazdu

1. Z zastrzeżeniem wypadków wskazanych w pkt 4 sekcji Uszkodzenia pojazdu użytkownik ponosi odpowiedzialność za wyposażenie pojazdu oraz jego stan techniczny jak i za ewentualne uszkodzenia pojazdu zaistniałe z winy użytkownika.
2. Wszelkie zaistniałe uszkodzenia pojazdu użytkownik zobowiązany jest zgłosić niezwłocznie na Infolinię Techniczną Traficar. Ponadto użytkownik zobowiązany jest poinformować policję o uszkodzeniu pojazdu na skutek wypadku, kolizji lub czynu o charakterze umyślnego niszczenia mienia. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim użytkownik ma obowiązek pozostać na miejscu zdarzenia do momentu poinformowania użytkownika przez Infolinię Techniczną, iż obecność użytkownika na miejscu zdarzenia nie jest konieczna. Użytkownik, najpóźniej w terminie 24 godzin od wezwania, zobowiązany jest przedkładać na żądanie Traficar wszelkie dokumenty oraz składać wyjaśnienia w związku z procesem likwidacji szkody komunikacyjnej
3. Orientacyjne koszty uzupełnienia wyposażenia pojazdu oraz usunięcia zaistniałych uszkodzeń pojazdu wskazane są w Cenniku.
4. Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za kradzież pojazdu jak i za uszkodzenie lub zniszczenie pojazdu na skutek wypadku lub kolizji. Brak odpowiedzialności użytkownika nie obejmuje przypadków:
 - a) umyślnego uszkodzenia lub zniszczenia pojazdu,

- b) uszkodzenia lub zniszczenia pojazdu podczas prowadzenia w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwym, po użyciu narkotyków lub środków psychotropowych lub bez ważnego i honorowanego w Polsce prawa jazdy,
 - c) uszkodzenia lub zniszczenia pojazdu w razie naruszenia przepisów ruchu drogowego,
 - d) zdarzeń w trakcie których kierowca zbiegł z miejsca zdarzenia,
 - e) szkody powstałej gdy kierowcą nie był użytkownik który dokonał rezerwacji pojazdu,
 - f) uszkodzenia lub zniszczenia pojazdu nie zgłoszonego Infolinii Technicznej Traficar zgodnie z pkt 66,
 - g) uszkodzenia lub zniszczenia pojazdu jeżeli użytkownik nie złożył dokumentów lub wyjaśnień zgodnie z pkt 66 powyżej. W tym wypadku odpowiedzialność użytkownika ogranicza się do wartości szkody przekraczającej opłatę wskazaną w pkt K. Cennika opłat dodatkowych.
5. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia pojazdu powstałe w wyniku użytkowania go niezgodnie z przeznaczeniem (użytkowanie w warunkach prowadzących do ponadnormatywnego zużycia pojazdu, utrzymywanie wysokich obrotów silnika, korzystanie z hamulca ręcznego w trakcie jazdy), albo używania go mimo wyświetlania się kontrolki nakazującej natychmiastowe zatrzymanie pojazdu (np. uszkodzenia silnika braku oleju, „STOP”).

IX. Infolinia techniczna

1. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do stanu technicznego oraz zasad korzystania z pojazdu użytkownik może kontaktować się z Infolinią Techniczną Traficar dzwoniąc pod numer telefonu (+48) 123 000 330.
2. Niezwłoczny kontakt z Infolinią Techniczną Traficar jest konieczny w przypadku:
 - a) awarii pojazdu,
 - b) utraty kluczyków do pojazdu,
 - c) kradzieży pojazdu,
 - d) zaobserwowania uszkodzenia pojazdu,
 - e) kolizji lub wypadku z udziałem pojazdu,
 - f) braku wyposażenia,
3. W przypadku gdy pojazd ulegnie wypadkowi lub kolizji drogowej użytkownik jest zobowiązany stosować się do zaleceń pracownika Infolinii Technicznej Traficar.
4. W przypadku utraty kluczyka do pojazdu, w tym w szczególności na skutek kradzieży bądź zagubienia, użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zadbać o właściwe zabezpieczenie pojazdu przed kradzieżą, a następnie skontaktować się z pracownikiem Infolinii Technicznej Traficar i postępować zgodnie z jego zaleceniami.
5. W przypadku zaistnienia awarii w trakcie korzystania z pojazdu użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć pojazd przed dalszym uszkodzeniem oraz zadbać o bezpieczeństwo ruchu. Dalsze korzystanie z pojazdu uzależnione jest od oceny stanu technicznego pojazdu przez pracownika Infolinii Technicznej Traficar – w przypadku awarii niezagrażających bezpieczeństwu ruchu pracownik Infolinii Technicznej Traficar może wyrazić zgodę na dalsze korzystanie z pojazdu.

X. Informacje końcowe

1. W związku z treścią art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy najmu na podstawie art. 27 ww. ustawy.

2. Wszelkie reklamacje związane z usługą Traficar (poza funkcjonowaniem Aplikacji FREENOW, płatnościami i fakturami) mogą być kierowane pisemnie na adres siedziby Traficar lub drogą elektroniczną na adres poczty reklamacja@traficar.pl. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji.
3. RODO to rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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). RODO określa zasady przetwarzania danych osobowych użytkownika, które stosuje Traficar.
4. Współadministratorami danych osobowych użytkowników pozostają spółki Traficar spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Puszkarska 7F, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000592539, nr NIP: 6751529371, nr REGON: 363258160 (dalej zwana Traficar) oraz FREENOW.
5. Współadministratorzy przetwarzają wspólnie dane osobowe użytkowników związane z usługą Traficar świadczoną za pomocą Aplikacji FREENOW, na podstawie zawartej umowy współpracy. Więcej informacji, o tym jak współadministratorzy przetwarzają dane użytkownika, znajdziesz: w zakresie Traficar – poniżej oraz w Polityce prywatności udostępnianej w Aplikacji FREENOW, a w zakresie FREENOW – w nocie prywatności na stronie pod adresem: <https://www.free-now.com/pl/>.
6. Współadministratorzy dokonali w przejrzysty sposób podziału swoich obowiązków i odpowiedzialności w następujący sposób:
 - a) Traficar zajmuje się sprawami związanymi ze świadczeniem usługi Traficar, w tym wykonanie umowy, rozliczenia opłat dodatkowych, problemy sprzętowe dotyczące pojazdu, obsługa użytkowników w ramach Infolinii Technicznej Traficar, analityka danych Traficar;
 - b) FREENOW zarządza wszystkimi aspektami technicznymi dotyczącymi Aplikacji FREENOW, w tym przetwarzaniem płatności, rezerwacjami.
7. Współadministratorzy na każde żądanie użytkownika udostępniają mu bardziej szczegółowe uzgodnienia dotyczące współadministracji na podstawie art. 26 ust. 2 RODO.
8. Użytkownik może wykonywać swoje prawa wynikające z RODO w odniesieniu do i przeciwko każdemu ze współadministratorów. Jednakże, aby przyspieszyć odpowiedź, zaleca się kontakt za pośrednictwem strony: <https://support.free-now.com/hc/requests/new>.
9. Traficar powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod nr tel.+48334861986 oraz adresem e-mail iod@traficar.pl.
10. Dane osobowe użytkowników:
 1. imię i nazwisko, adres zamieszkania (w przypadku użytkowników będących cudzoziemcami spoza Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii lub spoza krajów Unii Europejskiej lub strefy Schengen adres zameldowania w Polsce oraz datę upływu okresu ważności karty pobytu), numer telefonu, adres e-mail, seria i nr blankietu prawa jazdy (lub innego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do kierowania pojazdami osobowymi na terenie Polski) lokalizacja i trasa przejazdu, numer rachunku bankowego użytkownika – będą przetwarzane na podstawie konieczności wykonania umowy, której użytkownik jest stroną oraz dla podjęcia czynności przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO) w celu świadczenia usług najmu pojazdów, a podanie danych jest dobrowolne, lecz jest niezbędne dla zawarcia i wykonania powyższych umów z Traficar, a dane będą przetwarzane przez okres niezbędny dla realizacji obowiązków Traficar wynikających z umów zawartych z użytkownikiem, a po tym okresie do przedawnienia roszczeń wynikających z tych umów,
 2. identyfikator pasażera, imię, nazwisko, e-mail, dane podróży, identyfikator urządzenia, kod kraju, czas rezerwacji, terytorium obszarów biznesowych, adres IP – będą przetwarzane w celu realizacji uzasadnionego interesu administratora (art. 6 ust.1 lit. f) RODO) polegającego na prowadzeniu raportów i analiz w celach statystycznych przez Traficar, a dane będą mogły być wykorzystane w tym celu przez okres istnienia uzasadnionego interesu Traficar – w tym

przypadku nie później niż w okresie 1 miesiąca od zakończenia przez Użytkownika ostatniego wynajmu pojazdu.

11. Parametry pracy pojazdu lub jego podzespołów, tj. prędkość, operowanie pedałami hamulca, gazu, dynamika jazdy, szybkość i częstość zmiany biegów, przeciążenia, przyspieszenia, działanie układów bezpieczeństwa będą służyć do zbudowania profilu użytkownika usługi Traficar oraz jego profilowania. Przetwarzanie powyższych danych jest integralną częścią usługi, i jest niezbędne w celu realizacji umowy. Celem przetwarzania tych danych jest zwiększenie bezpieczeństwa użytkownika oraz innych uczestników ruchu drogowego, obniżenie potencjalnych kosztów niezgodnego z regulaminem użytkownika wynajętych pojazdów oraz dochodzenie roszczeń związanych z zawarciem i wykonaniem umowy przez Traficar oraz wobec Traficar. Przetwarzanie będzie dokonywane do momentu przedawnienia roszczeń Traficar z tytułu zawartej umowy. Dane te mogą mieć wpływ na realizację obecnej i przyszłej usługi przez Traficar, w szczególności możliwość odmowy świadczenia usług przez Traficar, zgodnie z postanowieniami Regulaminu. Zebrane dane nie będą wykorzystane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji.
12. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i prawo przenoszenia danych. Z powyższych praw można skorzystać zgłaszając się do Inspektora Danych Osobowych (pkt 64).
13. Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
14. Jeżeli podstawą przetwarzania danych użytkownika jest wyrażona zgoda, użytkownik może w każdym czasie cofnąć zgodę, co nie będzie miało jednak wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Zgodę można wycofać kontaktując się z Inspektorem Danych Osobowych (pkt 64).
15. Dane użytkownika mogą być udostępnione podmiotom przetwarzającym dane osobowe w imieniu Traficar, to jest podmiotom świadczącym na rzecz Traficar usługi związane przede wszystkim z obsługą klienta (w tym infolinia techniczna oraz dział techniczny), windykacją, operatorowi płatności bezgotówkowej współpracującemu z Traficar oraz w celu realizacji płatności. Traficar może przekazywać dane użytkownika do dostawców mających siedzibę w państwie trzecim w związku z korzystaniem z narzędzi wykorzystywanych do celów statystycznych i raportowych, które przechowują dane osobowe na serwerach zlokalizowanych w państwach trzecich, w szczególności w USA. Dostawcy tych narzędzi gwarantują odpowiedni poziom ochrony danych osobowych poprzez stosowne mechanizmy zgodności przewidziane przez RODO, w szczególności poprzez korzystanie ze standardowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską, stosowanie wiążących reguł korporacyjnych zatwierdzonych przez właściwy organ nadzorczy lub współpracę wyłącznie z podmiotami przetwarzającymi dane osobowe w państwach, w odniesieniu do których została wydana stosowna decyzja Komisji Europejskiej dotycząca stwierdzenia zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych (w tym dla USA 10.07.2023 r.). Dostawcy tych narzędzi nie wykorzystują zebranych danych do identyfikacji użytkownika ani nie łączą tych informacji w celu umożliwienia identyfikacji.
16. Dane użytkownika zostaną udostępnione spółce EXPRESS sp. z o.o. sp.k. w celu realizacji uzasadnionego interesu tego podmiotu, polegającego na wskazaniu właściwym organom osoby, która jest zobowiązana do uiszczenia opłaty dodatkowej określonej w art. 13f Ustawy o drogach publicznych lub wykonania przez ten podmiot obowiązku prawnego zgodnie z art. 78 ust. 4. Ustawy Prawo o ruchu drogowym. Powyższe ma zastosowanie w sytuacji, gdy Express sp. z o.o. sp. k., przekazał pojazd do korzystania spółce Traficar sp. z o.o., która jest uprawniona do oddania pojazdu na Państwa rzecz. Klauzula informacyjna EXPRESS znajduje się pod tym [linkiem](#).

Załącznik nr 1

Cennik opłat dodatkowych

ZDARZENIE	OPLATA
A. Brak tablicy rejestracyjnej lub naklejki rejestracyjnej na szybie	320 PLN
B. Utrata kluczyka do pojazdu	2000 PLN
C. Brak części wyposażenia samochodu niewymienionych w Cenniku	opłata wg. cennika producenta + 35%
D. Palenie tytoniu w samochodzie	250 PLN
E. Holowanie innych pojazdów lub uruchamianie kablami rozruchowymi innych pojazdów najętym samochodem	250 PLN
F. Udostępnienie samochodu osobie nieuprawnionej do kierowania pojazdem	500 PLN
G. Koszt naprawy blach.-lak, mechanicznych (w tym koszty prania tapicerki) oraz części zamiennych i wyposażenia, w przypadku gdy naprawa objęta jest odpowiedzialnością klienta	koszt usługi lub części + 35%
H. Koszt transportu pojazdu do granic administracyjnych miasta, z którego pojazd pochodzi, w razie zakończenia wynajmu poza wyznaczoną strefą	5 zł za kilometr + 100 zł za dobę
I. Sprzątanie samochodu w związku z przewozem zwierząt niezgodnym z pkt. 20 usługi Traficar	80 PLN
J. Koszty przeparkowania pojazdu w związku z nieprawidłowym zaparkowaniem pojazdu przez użytkownika	250 PLN + ewentualne koszty usunięcia z drogi i przechowywania pojazdu
K. Brak poinformowania Traficar o zaistnieniu zdarzenia skutkującego możliwością pokrycia szkody z polisy obowiązkowego ubezpieczenia pojazdów (OC)	1000 PLN
L. Użytkowanie pojazdu niezgodnie z przeznaczeniem (użytkowanie w warunkach prowadzących do ponadnormatywnego zużycia pojazdu, utrzymywanie wysokich obrotów silnika, korzystanie z hamulca ręcznego w trakcie jazdy, uporczywe niestosowanie właściwego przełożenia skrzyni biegów) nieskutkujące awarią lub uszkodzeniem pojazdu	50 PLN
M. Obsługa unieruchomionego lub usuniętego pojazdu zgodnie z pkt. 30 Regulaminu	250 PLN
N. Obsługa pojazdu zaparkowanego niezgodnie z pkt. 26 Regulaminu	250 PLN
O. Brak zwrotu kluczyka do pojazdu zgodnie z pkt. 39 Regulaminu	500 PLN
P. Wyjazd Pojazdem za granicę Rzeczypospolitej Polski	1000 PLN

Opłata wskazana w Cenniku pełni funkcję informacyjną i stanowi orientacyjną wysokość szkody będącej skutkiem zdarzenia wskazanego w Cenniku.

Użytkownik będący konsumentem odpowiada za faktyczną szkodę Traficar. W przypadku zaistnienia zdarzenia wskazanego w Cenniku Traficar skieruje, do Użytkownika będącego konsumentem, wezwanie do zapłaty faktycznie poniesionej szkody.