



Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w aplikacji mobilnej HOLLO

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w aplikacji mobilnej HOLLO określa:
 - a. zasady korzystania z aplikacji mobilnej HOLLO;
 - b. prawa i obowiązki Stron w związku z korzystaniem z aplikacji mobilnej HOLLO ;
 - c. zasady pośrednictwa w zamawianiu pomocy holowniczej lub motoryzacyjnej Użytkownikom nieposiadającym ubezpieczenia natychmiastowej pomocy w ruchu drogowym (assistance);
 - d. tryb postępowania reklamacyjnego dotyczącego usług świadczonych drogą elektroniczną w aplikacji HOLLO ;
 - e. zasady oferowania przez Holowników usług motoryzacyjnych i holowniczych;
 - f. zasady pośrednictwa w wynajmowaniu samochodów;
 - g. zasady ochrony danych osobowych pozyskanych w związku z korzystaniem z aplikacji mobilnej HOLLO
2. Regulamin udostępniany jest nieprzerwanie na stronie internetowej HOLLO w sposób umożliwiający Użytkownikom jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie w każdej chwili.
3. Właścicielem aplikacji i serwisu jest EDU4WORK Sp. z o.o. (dalej EDU4WORK), z siedzibą w Warszawie przy ulicy Obrzeżnej 1 lok. 115, 02 - 691 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st . Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000428736, legitymująca się numerem NIP: 9512358910, Dane kontaktowe: kontakt@hollo.pl.
4. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu i zaakceptowania jego postanowień.
5. Akceptacja Regulaminu oznacza wyrażenie zgody na treść postanowień zawartych w Regulaminie.
6. Rozpoczęcie przez Użytkownika korzystania z aplikacji mobilnej HOLLO jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią Regulaminu i pełną akceptacją wszystkich jego postanowień.
7. Pełny dostęp do rozwiązań oferowanych przez aplikację mobilną HOLLO możliwy jest po dokonaniu rejestracji i aktywacji konta przez Użytkownika. Rejestracja dla OPP wymaga wypełnienia formularza zawierającego dane Użytkownika oraz wskazania wybranego adresu elektronicznego i



telefonicznego do kontaktów. Rejestracja dla Holownika wymaga podpisania umowy o współpracy z Edu4work sp. z o.o., uzupełnienia profilu Holownika, aktywacji konta w aplikacji HOLLO oraz opłacenia abonamentu zgodnie z umową zawartą przez EDU4work. Konto Holownika zakładane jest przez Edu4work sp. z o.o. Holownik uzupełnia profil. Brak rejestracji w aplikacji mobilnej HOLLO skutkuje ograniczonym dostępem do treści i usług oferowanych w ramach aplikacji mobilnej HOLLO. Po rejestracji konta Użytkownik chcąc korzystać z rozwiązań oferowanych przez aplikację zobowiązany jest aktywować konto. Użytkownikiem może być osoba pełnoletnia posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub przedsiębiorca, korzystający z aplikacji mobilnej HOLLO w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej.

8. Konto Użytkownika identyfikowane jest przez nazwę Użytkownika (login) i hasło. Użytkownik ma możliwość przypomnienia hasła za pośrednictwem poczty e-mailowej.
9. Opublikowane w aplikacji mobilnej HOLLO materiały, informacje lub oferty nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.
10. Zgłoszenia zamówień holowniczych i motoryzacyjnych przez Użytkownika OPP dokonywane są w oparciu o aktualną dostępność usług holowniczych i motoryzacyjnych. Może się zdarzyć, że natychmiastowe potwierdzenie przyjęcia zamówienia nie będzie możliwe ze względu na zamówienia dokonane przez innych Użytkowników.
11. Użytkownik ma obowiązek powstrzymać się przed przesyłaniem treści o charakterze bezprawnym, jak również podejmowaniem działań mogących wywołać zakłócenia w zakresie funkcjonowania aplikacji mobilnej HOLLO. Przez przesyłanie treści o charakterze bezprawnym należy rozumieć w szczególności dostarczanie i przekazywanie treści zabronionych przez przepisy prawa jak również rozsyłanie w ramach aplikacji mobilnej HOLLO niezamówionej informacji handlowej (spam).
12. O ile odrębna umowa nie stanowi inaczej Użytkownik może zakończyć korzystanie z aplikacji mobilnej HOLLO. W takim przypadku Użytkownik zobowiązany jest do złożenia oświadczenia w przedmiocie usunięcia konta pod następujący adres internetowy kontakt@hollo.pl bądź kliknięcia w zakładkę "usuń konto". Usunięcie konta nie jest możliwe w trakcie wykonywania usługi na rzecz Użytkownika, w trakcie toczącego się postępowania reklamacyjnego oraz w czasie w którym zrealizowana na rzecz Użytkownika usługa nie została rozliczona.

§2

Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną.

1. Aplikacja mobilna HOLLO umożliwia następujące usługi mobilne:
 - a. otwarcie konta Użytkownika – OPP oraz Holownika;
 - b. umożliwienie zawarcia umowy o świadczenie usług



- holowniczych lub motoryzacyjnych;
- c. umożliwienie kontaktu z firmą wynajmującą samochody;
- d. umożliwienie generowania raportów dla Holowników:
 - raport abonamentów i opłat (historia, saldo bieżące, lista zaległości);
 - raport wezwań;
 - raport z aktywności;
- e. przesyłanie sponsorowanych e-maili dotyczących nowości motoryzacyjnych do Użytkowników, którzy wyrazili zgodę na przesyłanie newslettera.
- f. ocenianie firm świadczących usługi holownicze i motoryzacyjne;
- g. ocenianie Użytkowników korzystających z usług holowniczych;

§3

Definicje.

1. Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjęte zostaną następujące Definicje:

- a. **Administrator danych osobowych** - EDU4WORK Sp. z o.o.
- b. **Aplikacja mobilna HOLLO** - stworzona przez Usługodawcę platforma informatyczno- informacyjna dostępna na stronie internetowej www.hollo.pl przeznaczona do pośrednictwa w świadczeniu usług holowniczych i motoryzacyjnych.
- c. **Formularz Kontaktowy** - formularz elektroniczny udostępniony do wypełnienia na stronie HOLLO, którego celem jest wysłanie zapytania w przedmiocie usługi holowniczej bądź motoryzacyjnej.
- d. **Formularz Rejestracji** - formularz elektroniczny udostępniony do wypełnienia w aplikacji mobilnej HOLLO, którego wypełnienie jest niezbędne do pełnego korzystania z aplikacji mobilnej.
- e. **Formularz Reklamacji** - formularz elektroniczny udostępniony do wypełnienia na stronie www.hollo.pl, którego celem jest złożenie reklamacji
- f. **Formularz Wezwania Pomocy** - formularz elektroniczny udostępniony do wypełnienia w aplikacji mobilnej HOLLO, którego celem jest zamówienie usługi holowniczej lub motoryzacyjnej.
- g. **Hasło** - ciąg znaków ustalonych przez Użytkownika umożliwiający jednoznaczny identyfikację i weryfikację jego tożsamości, ustalany w celu zagwarantowania autoryzowanego dostępu do aplikacji mobilnej.
- h. **Konsument** - za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ kodeksu cywilnego).
- i. **Login** - identyfikator przypisany Użytkownikowi zgłaszającemu chęć zarejestrowania.
 - j. **OPP** – Osoba Potrzebując Pomocy.
 - k. **Pomoc drogowa** – usługa świadczona przez firmy holownicze i firmy ubezpieczeniowe na terenie Polski na rzecz pojazdów typu: osobowy, SUV, ciężarowy do 3,5 tony, ciężarowy powyżej 3,5 tony, motocykl, maszyna rolnicza polegająca m.in. na realizacji

następujących świadczeń:

- naprawa pojazdu w przypadku jego unieruchomienia wskutek wypadku lub awarii lub wskutek użycia niewłaściwego paliwa,
- holowanie pojazdu w przypadku unieruchomienia go wskutek awarii lub wypadku a także wskutek użycia niewłaściwego paliwa;
- wynajem samochodu zastępczego;
- dowóz paliwa w przypadku unieruchomienia pojazdu z powodu wyczerpania paliwa;
- otwarcie pojazdu wskutek zatrzaśnięcia wewnątrz pojazdu kluczyków lub innych urządzeń służących do otwarcia pojazdu;
- wymiana koła lub naprawy ogumienia.

l. **Profil Holownika** - konto Holownika zawierające następujące dane:

- nazwa Holownika
- dane identyfikacyjne (firma, organ który zarejestrował działalność, numer rejestracji, adres przedsiębiorstwa, adres poczty elektronicznej, numer telefonu, numer faxu, NIP, REGON,);
- zdjęcie Holownika (opcjonalnie);
- obsługiwane Pojazdy;
- obsługiwane przyczyny wezwania;
- cennik usług Holownika;
- adres do składania reklamacji.

m. **Rejestracja** - rejestracja danych Użytkownika niezbędnych do realizacji usług w aplikacji mobilnej HOLLO .

n. **Usługodawca** - EDU4WORK Sp. z o.o.

o. **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna, przedsiębiorcy prowadzący jednoosobowo działalność gospodarczą, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca w jakichkolwiek sposób z aplikacji mobilnej HOLLO . Aplikacja mobilna HOLLO wyróżnia dwa rodzaje Użytkowników:

i. **OPP** - pełnoletnia osoba fizyczna z pełną zdolnością do czynności prawnych, przedsiębiorcy prowadzący jednoosobowo działalność gospodarczą, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, zamawiająca usługę holowniczą lub motoryzacyjną za pośrednictwem aplikacji mobilnej HOLLO;

ii. **Holownik** - osoba fizyczna, przedsiębiorcy prowadzący jednoosobowo działalność gospodarczą, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, osoba prawna prowadząca działalność której przedmiotem są usługi holownicze lub motoryzacyjne, oferująca swoje usługi za pośrednictwem aplikacji mobilnej HOLLO;

W każdym przypadku gdy w Regulaminie użyto sformułowania Użytkownik bez doprecyzowania czy mowa jest o Użytkowniku OPP lub Użytkowniku Holownika zapis dotyczy Użytkowników – OPP oraz Użytkowników – Holowników.



- p. **Zamówienie** – oświadczenie woli Kupującego, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy, określające rodzaj zamówionej usługi oraz jej cenę.

§ 4

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z aplikacją mobilną HOLLO .

1. W celu prawidłowego korzystania z aplikacji mobilnej HOLLO wymagane są:
 - a. zainstalowanie przeglądarki internetowej: Internet Explorer w wersji Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej przeglądarki internetowej Chrome aktualizowana automatycznie, przeglądarki internetowej Mozilla FireFox aktualizowana automatycznie.
 - b. uruchomienie JavaScript i Cookies: włączenie usługi JavaScript i plików cookies
2. W trakcie korzystania z aplikacji mobilnej HOLLO zainstalowane zostaną pliki tzw. Cookies. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę jest umożliwienie instalacji plików cookies.

§5

Warunki zawarcia umowy o świadczenie usług holowniczych lub motoryzacyjnych przez Użytkowników OPP .

1. Celem zawarcia umowy o świadczenie usług holowniczych lub motoryzacyjnych Użytkownik OPP zobowiązany jest:
 - a. dokonać rejestracji konta na stronie www.hollo.pl poprzez wypełnienie formularza rejestracji lub zalogować się do istniejącego konta;
 - b. zaakceptować postanowienia niniejszego Regulaminu;
 - c. wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych;
 - d. aktywować aplikację HOLLO;
 - e. złożyć zamówienie pomocy holowniczej lub motoryzacyjnej poprzez wypełnienie Formularza Wezwania Pomocy i określić przyczynę wezwania;
 - f. zezwolić na pobranie informacji o położeniu/pozycji Użytkownika OPP w Google Maps Toolkit (pozycja określana jest na podstawie danych z GPS, WiFi, BTS) lub wprowadzić pozycję ręcznie;
 - g. wybrać przyczynę wezwania pomocy;
 - h. określić miejsce zdarzenia (zwykła droga, autostrada lub inna płatna droga, garaż podziemny, inna);
 - i. wybrać pojazd dostępny w profilu;
 - j. po otrzymaniu listy wybranych Holowników wraz z pozycją na mapie wybrać Holownika;
 - k. zatwierdzić wybór Holownika;

- l. zatwierdzić wstępną cenę usługi motoryzacyjnej i holowniczej dokonaną przez Holownika z zastrzeżeniem, że wycena może ulec zmianie na skutek innej kwalifikacji usługi motoryzacyjnej lub holowniczej niż tę którą podał Użytkownik OPP;
 - m. zatwierdzić wezwanie pomocy;
 - n. otrzymać potwierdzenie przyjęcia zlecenia do realizacji od Holownika wraz z numerem zlecenia oraz przewidywanym czasem realizacji zlecenia;
 - o. dokonać płatności za usługę za pomocą aplikacji mobilnej po przedstawieniu przez Holownika ceny usługi.
2. W Formularzu Rejestracji Użytkownik zobowiązany jest podać następujące dane:
 - a. imię i nazwisko;
 - b. numer telefonu;
 - c. adres e-mail;
 - d. marka i model pojazdu;
 - e. rodzaj pojazdu;
 - f. ciężar własny pojazdu;
 - g. numer rejestracyjny;
 - h. kod Qr-Aztec.

Użytkownik ma możliwość zeskanowania kodu kreskowego QR-Aztec z dowodu rejestracyjnego samochodu.

3. Użytkownik OPP może zdefiniować podczas rejestracji więcej niż jeden pojazd.
4. Użytkownik OPP może zdefiniować podczas rejestracji jakiej oceny minimalnej wymaga, żeby Holownik mógł otrzymać jego wezwanie do pomocy z zastrzeżeniem, że w przypadku gdy w zasięgu będą dostępni wyłącznie Holownicy nie spełniający wymagań OPP, OPP będzie mógł skorzystać z usług świadczonych przez Holowników, którzy nie spełniają wymogów OPP.
5. W sytuacji gdy profil Użytkownika wymaga uzupełnienia, aplikacja prosi o podanie odpowiednich danych.
6. W sytuacji gdy aplikacja nie została aktywowana, aplikacja wymusza wykonanie aktywacji.
7. Umowa o świadczenie usług holowniczych lub motoryzacyjnych zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Użytkownika – OPP potwierdzenia przyjęcia przez Holownika zlecenia do realizacji wraz z informacją o numerze zlecenia oraz przewidywanym czasie jego realizacji.
8. Wybór Holownika przez Użytkownika OPP jest równoznaczny z akceptacją przez niego cennika usług wybranego Holownika. Podana w

cenniku usług Holownika cena nie podlega negocjacji. Użytkownik OPP przy wyborze Holownika ma możliwość zapoznania się z cennikiem usług wszystkich dostępnych Holowników.

9. Usługodawca zastrzega, że cena usługi podana we wstępnej wycenie pomocy drogowej może ulec zmianie po przyjęciu zlecenia do realizacji jeżeli Użytkownik - OPP:
 - a. nieprawidłowo zdiagnozował usterkę;
 - b. zdiagnozowana przez Użytkownika - OPP okazała się droższa niż usterka zdiagnozowana przez Użytkownika OPP.

W takiej sytuacji Holownik zobowiązany jest uzyskać od Użytkownika - OPP zgodę na wykonanie dodatkowej lub innej usługi za cenę określoną przez Holownika. Użytkownik - OPP ma prawo odstąpić od wykonania dodatkowej usługi. Prawo odstąpienia przysługuje Użytkownikowi - OPP wyłącznie w odniesieniu do dodatkowych usług lub usług innych niż te zgłoszone przez Użytkownika OPP w formularzu wezwania pomocy.

10. Zapłata za wykonaną usługę o której mowa w § 5 niniejszego Regulaminu następuje gotówkowo („do rąk” Holownika) lub bezgotówkowo za pośrednictwem systemu płatności w aplikacji mobilnej HOLLO.

- 10a. Zapłata bezgotówkowo za pośrednictwem aplikacji mobilnej następuje w poniższy sposób:

- a. Holownik wyświetla kwotę do zapłaty;
- b. Użytkownik - OPP akceptuje kwotę klikając: „Zapłać” i uzyskuje dostęp do aplikacji/formularza płatności: PayPal, gdzie może dokończyć transakcję.

- 10b. Zapłata za usługę może nastąpić także „gotówką” czyli bezpośrednio do rąk Holownika. W takiej sytuacji Holownik zobowiązany jest do wydania Klientowi potwierdzenia zapłaty oraz zgłoszenia tej informacji w systemie HOLLO.

11. Realizacja zlecenia następuje poprzez przyjazd Holownika na wskazane przez Użytkownika - OPP miejsce i wykonanie zamówionej usługi holowniczej lub motoryzacyjnej.

12. Użytkownik - OPP ma możliwość śledzenia statusu realizacji zamówienia po otrzymaniu numeru zamówienia od Holownika.

13. W przypadku gdy Holownik nie może wykonać usługi w uzgodnionym terminie lub gdy z okoliczności wynika, że termin wykonania zlecenia prawdopodobnie nie zostanie dotrzymany, Holownik niezwłocznie informuje Użytkownika OPP o tym fakcie i wskazuje nowy termin

wykonania zlecenia. W takiej sytuacji Użytkownik - OPP ma prawo do niezwłocznej rezygnacji ze złożonego zamówienia. Rezygnacja może nastąpić w ciągu 5 minut po powzięciu przez Użytkownik - OPP informacji o nowym terminie realizacji zlecenia.

14. W przypadku gdy zamówiony przez OPP, Holownik nie dojedzie w określonym przez niego czasie, Użytkownik - OPP ma możliwość rezygnacji z zamówionej usługi poprzez zaznaczenie informacji: „Zakończ i wezwij nowego”. Wybranie opcji: „Zakończ i wezwij nowego” zamyka obsługę wezwania, daje negatywną ocenę Holownikowi oraz kieruje ponownie na stronę: „Wezwij pomoc”.
15. Po zakończeniu usługi Użytkownik - OPP może ocenić Holownika w dwóch kategoriach:
 - a. dojechał na czas (tak/nie);
 - b. pomógł (tak/nie).
16. System wymaga jedynie oceny negatywnej, brak oceny negatywnej uznaje się za ocenę pozytywną. Na przyznanie oceny negatywnej system będzie czekał maksymalnie 12 godzin.
17. Usługodawca może zablokować konto Użytkownika, który otrzymał 3 negatywne oceny. Ocena Użytkownika prezentowana jest jako procent ocen pozytywnych wobec zrealizowanych wezwań od pomocy.

§ 5a

Gwarancja i rękojmia za wady rzeczy

1. Holownik udziela na wykonane usługi 3 – miesięcznej gwarancji (części użyte do naprawy mają odrębną gwarancję nadaną przez producenta). Okres gwarancji biegnie od daty wykonania usługi.
2. Części użyte przez Holownika do naprawy mają odrębną gwarancję nadaną przez producenta.
3. Gwarancja przysługuje Użytkownikowi - OPP po przedłożeniu dowodu zakupu usługi i obejmuje wymianę wadliwej części lub naprawę według uznania Holownika, a także związane z tym koszty usługi.
4. Gwarancja nie obejmuje części używanych niezgodnie z przeznaczeniem, ich wadliwej eksploatacji oraz kosztów związanych z unieruchomieniem pojazdu.
5. Usługi wykonane z materiałów i części powierzonych Holownikowi przez Użytkownika - OPP są wyłączone z gwarancji i rękojmi (w zakresie powierzonych przez Użytkownika - OPP materiałów i części).
6. Holownik jest odpowiedzialny względem OPP będącego konsumentem w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego, jeżeli wykonana usługa ma wady prawne lub fizyczne (tzw. rękojmia za wady fizyczne i prawne).
7. Holownik jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli OPP wiedział o wadzie w chwili odbioru samochodu. Jeżeli przedmiotem sprzedaży są rzeczy oznaczone tylko co do gatunku albo rzeczy mające powstać w przyszłości, Holownik jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli OPP wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy.



8. W umowach zawartych między Holownikiem a Użytkownikiem OPP niebędącym konsumentem w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego Strony wyłączają odpowiedzialność z tytułu rękojmi.
9. Reklamacje z tytułu gwarancji i rękojmi prosimy składać drogą elektroniczną na adres: kontakt@hollo.pl. Reklamacja powinna wskazywać przyczynę a także potwierdzenie wykonania usługi.
10. Termin rozpatrzenia gwarancji przez Holownika to 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

§ 5b

Postanowienia dodatkowe.

1. Holownik nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione przez OPP w pojeździe mienie.
2. Holownik dołoży starań aby pozostawione w pojeździe mienie nie zostało uszkodzone.

§ 5c

Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

1. Na podstawie art. 38 ust. 8 *ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014. 827)* Użytkownikowi - OPP nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa jeżeli OPP wyraźnie żądał, aby Holownik do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji.
2. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przysługuje Użytkownikowi jedynie jeżeli Holownik świadczy dodatkowo inne usługi niż te których zażądał Użytkownik - OPP i wyłącznie w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy. Użytkownik OPP ma prawo do odstąpienia od umowy przed rozpoczęciem wykonania dodatkowej lub innej niż zamawiana usługi przez Holownika.

§ 6

Warunki wynajmu samochodu za pośrednictwem aplikacji HOLLO

1. OPP za pośrednictwem aplikacji HOLLO ma możliwość wynajmu samochodu.
2. W celu wynajmu samochodu OPP zobowiązany jest :
 - a. dokonać Rejestracji poprzez wypełnienie Formularza rejestracji lub zalogować się do istniejącego konta;
 - b. wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych;
 - c. przejść pozytywnie weryfikację podanych danych;
 - d. zaakceptować postanowienia niniejszego Regulaminu;
 - e. aktywować aplikację HOLLO;
 - f. wypełnić kwestionariusz, w szczególności wskazać preferowaną klasę pojazdu oraz liczbę dni;
 - g. po zatwierdzeniu przedstawionych w kwestionariuszu danych OPP uzyskuje dostęp do numeru telefonu do firmy zajmującej się wynajmem samochodów;
 - h. skontaktować się z zaproponowaną przez Usługodawcę firmą celem



wynajmu samochodu.

§7

Warunki zawarcia umowy o świadczenie usług holowniczych lub motoryzacyjnych przez Użytkownika – Holownika.

1. Celem zawarcia umowy o świadczenie usług holowniczych lub motoryzacyjnych z OPP, Holownik zobowiązany jest:
 - a. podpisać z Edu4work.pl umowę o współpracy w zakresie pośrednictwa w zawieraniu umów o świadczeniu usług holowniczych lub motoryzacyjnych;
 - b. przedstawić cennik usług holowniczych;
 - c. opłacić abonament w serwisie HOLLO zgodnie z cennikiem stanowiącym załącznik do ewentualnej umowy o współpracy;
 - d. zaakceptować niniejszy Regulamin;
 - e. wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych;
 - f. dokonać instalacji aplikacji mobilnej HOLLO w telefonach pracowników Holowników z zastrzeżeniem, iż telefony muszą spełniać następujące kryteria: wyposażenie w system GPS, internet, uruchomiona usługa push notifications oraz posiadać system operacyjny Android wersja 4.0 (lub wyższej) lub IOS 7 (lub wyższej). W przypadku systemu Android aplikacja dodatkowo wymaga zainstalowania Google Play Services;
 - g. wypełnić dane profilowe w koncie założonym przez Usługodawcę ;
 - h. zalogować się do założonego przez Usługodawcę konta w aplikacji HOLLO;
 - i. kliknąć: „Rozpocznij pracę”;
 - j. zezwolić na pobranie informacji o położeniu/pozycji Użytkownika Holownika w Google Maps Toolkit;
 - k. otworzyć listę wezwań pomocy;
 - l. zgłosić chęć wykonania aktywnego wezwania do pomocy (tj. usługi motoryzacyjnej lub holowniczej w lokalizacji wskazanej przez OPP) oraz określić przewidywany czas dotarcia do OPP;
 - m. dokonywać bieżących aktualizacji dostępności w świadczeniu usług holowniczych i motoryzacyjnych w danych miejscach;
 - n. otrzymać zawiadomienie o wyborze Holownika przez OPP tj. otrzymać zamówienie usługi holowniczej lub motoryzacyjnej;
 - o. sprawdzić czy Użytkownik OPP dokonał płatności za usługę przy pomocy aplikacji mobilnej;
 - p. w sytuacji gdy Użytkownik OPP nie ma możliwości zapłaty za wykonaną usługę za pośrednictwem platformy, Holownik zobowiązany jest przyjąć wynagrodzenie od Użytkownika OPP w gotówce, wprowadzić tą informację do systemu oraz wręczyć Użytkownikowi OPP potwierdzenie zapłaty za usługę przystąpić do realizacji zlecenia;
 - q. po wykonanej usłudze wprowadzić do systemu status zlecenia oraz ostateczny koszt usługi.



2. Podczas realizacji usługi Holownik zobowiązany jest do aktualizacji stanu realizacji zlecenia tj.:
 - a. po dojechaniu na miejsce realizacji usługi Holownik klika: „Dojechałem”;
 - b. po rozpoczęciu realizacji usługi Holownik klika: „Zacząłem holowanie”;
 - c. po zakończeniu usługi Holownik klika: „Zakończyłem holowanie”.
3. Holownik jest uprawniony do skorzystania z przerwy w świadczeniu usług holowniczych w czasie których nie przyjmuje nowych zleceń do realizacji. Celem skorzystania z przerwy Holownik klika: „Przerwa 5 minut”.
4. Holownik jest zobowiązany do zakończenia transakcji tak aby EDU4WORK miał informację o tym czy usługa została zrealizowana. Brak zakończenia transakcji powoduje, że EDU4WORK uznaje usługę za zrealizowaną i ma prawo naliczać prowizję zgodnie z cennikiem stanowiącym załącznik nr 3 do Umów z Holownikami.
5. Celem zakończenia świadczenia usług Holownik klika: „Zakończ pracę”.
6. W sytuacji gdy po przyjeździe Holownika Użytkownik - OPP zrezygnował, Holownik klika: „OPP zrezygnował” co powoduje zamknięcie obsługi wezwania i daje negatywną ocenę Użytkownikowi OPP.
7. Holownik może przyznać OPP ocenę w dwóch kategoriach:
 - a. OPP nie ma w miejscu dla którego wezwał pomoc;
 - b. OPP odmówił/zrezygnował z naprawy/holowania.
8. Holownik posiada uprawnienie wprowadzania nowego cennika usług za pośrednictwem aplikacji HOLLO
9. Holownik jest uprawniony do przekazania zlecenia do innego wolnego Holownika pod warunkiem, że w firma holownicza udostępni usługi innego Holownika, pracującego dla tej firmy. W takim wypadku Holownik klika: „Przełącz zlecenie”.
10. Usługodawca może zablokować konto Holownika, który otrzymał 3 negatywne oceny. Ocena Holownika prezentowana jest jako procent ocen pozytywnych wobec zrealizowanych wezwań od pomocy.

§8

Tryb postępowania reklamacyjnego.

1. W przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi świadczonej drogą elektroniczną w aplikacji HOLLO, o której mowa w §2 Regulaminu, Użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia, w którym korzystał z tej usługi.



2. Reklamacje wnoszone mogą być drogą elektroniczną na adres: kontakt@hollo.pl.
3. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, o której mowa w ust. 1 powyżej musi zawierać w szczególności jej przedmiot i okoliczności ją uzasadniające.
4. Usługodawca rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni licząc od dnia jej wniesienia. Jeśli reklamacja nie może zostać rozpatrzona w tym terminie Usługodawca powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
5. Usługodawca zastrzega, że w przypadku naruszenia warunków postępowania reklamacyjnego, reklamacja może nie zostać uznana.
6. Tryb postępowania reklamacyjnego określony w niniejszym paragrafie nie ma zastosowania do usług motoryzacyjnych lub holowniczych świadczonych przez Holowników na rzecz OPP, roszczenia w tym zakresie rozstrzygane są bezpośrednio pomiędzy Holownikiem oraz OPP.

§9

Ochrona danych osobowych.

1. Administrator danych osobowych zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r., Nr 101, Poz. 926 z późn. zm.) w szczególności prawo wglądu do własnych danych, prawo żądania aktualizacji danych oraz wniesienia sprzeciwu w przypadkach określonych przepisami tej ustawy.
2. Dane Użytkownika przetwarzane są z zachowaniem zasad bezpieczeństwa wymaganych ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r., Nr 101, Poz. 926 z późn. zm.).
3. Dane Użytkownika mogą być wykorzystywane przez Usługodawcę do celów przesyłania drogą elektroniczną informacji handlowych od Usługodawcy lub podmiotów współpracujących z Usługodawcą po wyrażeniu przez Użytkownika zgody na takie wykorzystanie.

§10

Postanowienia końcowe i przejściowe.

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 16, Poz. 93), ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013r., Nr 1422) oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r., Nr 101, Poz. 926 z późn. zm.).
2. Usługodawca uprawniony jest do zmiany Regulaminu. Wprowadzone zmiany stają się skuteczne z chwilą ich ogłoszenia na stronie internetowej www.hollo.pl. Zmiany Regulaminu nie dotyczą zmian skutecznie złożonych przed datą ich ogłoszenia. Do dokonania zmiany Regulaminu nie jest



wymagana zgoda Użytkownika.

3. Regulamin obowiązuje od dnia 1.01.2015.