

**REGULAMIN RAMOWY
FUNKCJONOWANIA SIECI WARSZTATÓW PARTNERSKICH
„LIQUI MOLY POLSKA” SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
(dalej jako „Regulamin”)**

§1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady, zakres i warunki uczestnictwa w Sieci Warsztatów Partnerskich „LIQUI MOLY POLSKA”, zwanej dalej „Siecią”, której organizatorem jest „LIQUI MOLY POLSKA” SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie (02-188) przy ulicy Janka Muzykanta 60, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000065196, NIP: 5222623299, REGON: 017379302, wysokość kapitału zakładowego 2 526 000,00 zł zwaną dalej „Organizatorem”.
2. Organizator zamierza przyczynić się do rozwoju działalności prowadzonej w Rzeczypospolitej Polskiej przez niezależne warsztaty konserwacji i naprawy pojazdów mechanicznych poprzez udzielenie im wsparcia marketingowego, udostępnienie produktów marketingowych, udostępnienie elementów identyfikacji wizualnej Organizatora, zapewnienie jednolitych standardów jakości i obsługi klienta, a także wniesienia w rozwój przedsiębiorstwa swojego *know-how* opartego o jednolite kryteria wsparcia oraz w zakresie określonym w Regulaminie.
3. Celem Sieci jest udostępnienie i zapewnienie istnienia jednolitego, partnerskiego systemu współpracy pomiędzy Organizatorem a niezależnymi warsztatami prowadzącymi w Rzeczypospolitej Polskiej działalność w zakresie konserwacji i naprawy pojazdów mechanicznych, opartym na wspólnych i jednakowych standardach jakości świadczonych usług, warunkach podnoszenia kwalifikacji i umiejętności zawodowych, wspólnych elementach identyfikacji wizualnej, ujednoliconych standardach obsługi klienta i komunikacji marketingowej.
4. Uczestnikiem Sieci może być wyłącznie przedsiębiorca, który spełnia warunki określone niniejszym Regulaminem oraz zawrze indywidualną Umowę Motywacyjną z Dystrybutorem premiującą zakup produktów pod marką LIQUI MOLY.

§2.

Definicje

Użyte w Regulaminie poniższe sformułowania mają następujące znaczenie:

1. **Certyfikacja** – potwierdzenie ukończenia szkolenia i uzyskania kwalifikacji, oraz wdrożenie procesów określonych w Modułach przez pracowników Warsztatu.
2. **CRM** – system informatyczny służący do zarządzania relacjami z Warsztatami, w tym do ewidencji zakupów, komunikacji, szkoleń i oceny.
3. **Dystrybutor** – podmiot nabywający towary od Organizatora w celu dalszej odsprzedaży

4. **Kategoryzacja** – przyporządkowanie Warsztatu do określonej kategorii w zależności od zakresu świadczonych usług, stopnia realizacji zasad i warunków Sieci i zgodności z procedurami przyjętymi w Sieci
5. **Konto** – indywidualne konto Uczestnika w Portalu;
6. **Liga** – poziomy statusu uczestnictwa, które Uczestnik może osiągnąć w zależności od swojego zaangażowania w Sieci Uzyskane punkty oceny determinują przynależność Uczestnika do jednej z lig: platynowej (pierwsze 50 warsztatów o największej liczbie punktów), złotej (kolejne 50 warsztatów) oraz srebrnej (pozostałe warsztaty). O miejscu w rankingu decyduje Organizator na podstawie średniej kroczącej uzyskanych punktów z 3 ostatnich miesięcy.
7. **Materiały POS** – elementy identyfikacji wizualnej dostarczane przez Organizatora, w tym materiały marketingowe, odzież robocza, oznakowanie.
8. **Moduł** – jest to pakiet obejmujący opis określonej czynności związanej z prowadzeniem niezależnego warsztatu samochodowego, procedury związanej z tą czynnością, zasadami oceny w systemie punktowym i okresem ważności tej oceny, szczegółowo opisany w odrębnym Regulaminie.
9. **Organizator** – spółka pod firmą „LIQUI MOLY POLSKA” SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie (02-188) przy ulicy Janka Muzykanta 60, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000065196, NIP: 5222623299, REGON: 017379302, wysokość kapitału zakładowego 2 526 000,00 zł;
10. **Portal** – platforma internetowa udostępniona Uczestnikowi umożliwiająca dostęp do wszelkich informacji związanych z Modułami, Punktami oraz przynależnością do Ligi poprzez Portal internetowy. Dany uczestnik uzyskuje jeden login i indywidualne nadane przez siebie hasło.
11. **Punkty oceny** – system punktowy umożliwiający ocenę stopnia zaangażowanie Uczestnika w działania Sieci uwzględniająca w szczególności profesjonalizm w świadczeniu usług oraz zaangażowanie w proces podnoszenie kwalifikacji i umiejętności zawodowych. Punkty są dodawane i odejmowane raz w miesiącu. Szczegółowe zasady dodawania i odejmowania punktów są określone w Modułach.
12. **Sieć** – zorganizowany system niezależnych warsztatów konserwacji i naprawy pojazdów mechanicznych, prowadzących działalność w Rzeczypospolitej Polskiej oparty na świadczeniu usług zgodnie z ofertą produktów i rozwiązań marki LIQUI MOLY oraz marki XEVEL, którzy zawarli z Dystrybutorami Umowy Motywacyjne premiujące zakup produktów pod marką LIQUI MOLY oraz wyrazili zgodę na poddanie się ocenie punktowej Organizatora na zasadach określonych w Regulaminie.
13. **Uczestnik** – podmiot gospodarczy prowadzący działalność gospodarczą na terytorium Polski, w zakresie świadczenia usług konserwacji i naprawy pojazdów mechanicznych, nabywający towary od Dystrybutora, który zawarł Umowę Motywacyjną i ją realizuje, spełnił Warunki Przystąpienia, zaakceptował Regulamin i posiada dostęp do Konta;

14. **Umowa Motywacyjna** – indywidualnie zawarta umowa pomiędzy Dystrybutorem a Warsztatem, regulująca szczegóły premiowania za zakup produktów pod marką LIQUI MOLY.
15. **Warsztat** – niezależny podmiot gospodarczy świadczący usługi konserwacji i naprawy pojazdów mechanicznych, prowadzących działalność w Rzeczypospolitej Polskiej, który przystąpił do Sieci.
16. **Warunki Przystąpienia** – oznacza łącznie spełnienie warunku zawarcia i realizowanie Umowy oraz zrealizowanie zakupów produktów od Dystrybutora w ilości nie mniejszej niż w poprzednim kwartale kalendarzowym.
17. **Promocja** – działania informacyjne, marketingowe lub sprzedażowe podejmowane przez Organizatora w ramach funkcjonowania Sieci.

§3.

Warunki przystąpienia do Sieci

1. Uczestnik może przystąpić do Sieci, jeżeli:
 - a) prawidłowo wypełni i złoży zgłoszenie przystąpienia do Sieci,
 - b) uzyska pozytywną weryfikację przez Organizatora,
 - c) ma zawartą od co najmniej jednego kwartału kalendarzowego Dystrybutorem Umowę Motywacyjną i zrealizował jej postanowienia za ostatni okres rozliczeniowy
 - d) zaakceptuje niniejszy Regulaminu.
 - e) wyrazi w odrębnym dokumencie zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Organizatora, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych (RODO).
2. Organizator może odmówić przyjęcia Warsztatu do Sieci jeżeli Uczestnik nie spełnia warunków określonych w Regulaminie.

§4.

Prawa i obowiązki Warsztatu

1. Warsztat zobowiązany jest do:
 - a) realizowania postanowień Umowy Motywacyjnej,
 - b) przestrzegania standardów jakościowych, wizerunkowych i technologicznych określonych przez Organizatora w zakresie wdrożonych u niego Modułów,
 - c) stosowania się do zaleceń Organizatora w zakresie procedur obsługi klienta i realizacji usług w zakresie wdrożonych u niego Modułów,
 - d) udziału w szkoleniach organizowanych przez Organizatora,
 - e) stosowania materiałów POS zgodnie z wytycznymi,
2. Warsztat ma prawo do:
 - a) korzystania ze wsparcia marketingowego i wizerunkowego udostępnionego przez Organizatora,
 - b) otrzymywania rabatów zakupowych i wsparcia zgodnie z warunkami określonymi w Umowie Motywacyjnej,
 - c) uczestniczenia w programie szkoleń i certyfikacji,
 - d) obsługi klientów flotowych w ramach przekierowań od Organizatora,

§5.

Obowiązki Organizatora

1. Organizator zobowiązuje się w szczególności do:
 - a) zapewnienia Warsztatom dostępu do materiałów marketingowych, szkoleniowych oraz know-how w zakresie niezbędnym do osiągnięcia celów Sieci,
 - b) zapewnienie zaplecza organizacyjno-technicznego dla obsługi klienta oraz odpowiednich technologii serwisowych,
 - c) utrzymywania systemu CRM oraz zapewnienia ciągłości jego działania oraz okresowych aktualizacji,
 - d) prowadzenia kampanii promocyjnych wizerunku Sieci oraz wspierania działań lokalnych Warsztatów,
 - e) analizy danych analitycznych w zakresie wyników sprzedaży i efektywności Warsztatu,
 - f) zapewnienia Uczestnikowi dostępu do programu certyfikacji.
 - g) dokonywania okresowej i punktowej Oceny Warsztatów, prowadzenia aktualnego zestawienia Warsztatów, bieżącej aktualizacji Ligi oraz Modułów i certyfikatów, o których mowa w Regulaminie,
 - h) wdrożenie Portalu dla Warsztatów, umożliwiającego:
 - monitorowanie Punktów Oceny, przynależności do **Ligi** oraz statusu **Modułów** i certyfikatów, zgodnie z definicją w §2 pkt. _____
 - archiwizację komunikacji oraz dokumentacji umownej i szkoleniowej,
 - aktualizację informacji o systemie ocen oraz kategorii **Lig**, w tym publikowanie rankingów zgodnie z jawnością i transparentnością Regulaminu.

§5a.

Ograniczenie odpowiedzialności — siła wyższa i zdarzenia losowe

1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w przebiegu Promocji Sieci, o ile wynikły one z przyczyn niezależnych od Organizatora, których przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie przewidzieć lub im zapobiec w szczególności, gdy za zajście zdarzeń odpowiada:
 - a) siła wyższa, rozumiana jako zdarzenie zewnętrzne, nieprzewidywalne oraz niemożliwe do uniknięcia lub przewyciężenia (np. pożar, powódź, trzęsienie ziemi, epidemia, akt terroryzmu, wojna, strajk, zakłócenia łączności lub infrastruktury);
 - b) zdarzenia losowe lub nadzwyczajne, które nie mieszczą się w zwyczajowym ryzyku działalności warsztatowej ani promocyjnej (np. awarie powszechnie niedostrzegalne, zablokowanie transportu, inne istotne przeszkody logistyczne).
2. W odniesieniu do zakłóceń wynikających z siły wyższej Organizator:
 - a) w miarę realnych możliwości niezwłocznie poinformuje Warsztat o wystąpieniu zdarzenia oraz przewidywanym wpływie na przebieg Promocji;
 - b) podejmie uzasadnione działania minimalizujące skutki zakłócenia oraz—po ustaniu przyczyn siły wyższej—przystąpi do dalszej realizacji Promocji wedle najlepszych dostępnych środków;

3. Postanowienia niniejszego paragrafu nie zwalniają Warsztatu z obowiązku zachowania należytej staranności ani z przestrzegania warunków wynikających z Umowy Motywacyjnej oraz Regulaminu Sieci. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z zaniedbań Warsztatu lub działania naruszające warunki oraz zasady współpracy określone w Umowie Motywacyjnej oraz Regulaminie.

§ 5b.

Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku, gdy program Sieci przebiega niezgodnie z postanowieniami Regulaminu, uczestnik ma prawo złożyć reklamację.
2. Reklamacja może być wniesiona w formie:
 - pisemnej na adres: „LIQUI MOLY POLSKA” Sp. z o.o., ul. Janka Muzykanta 60, 02-188 Warszawa,
 - dokumentowej przesłanej na adres e-mail: biurolm@liqui-moly.plW treści reklamacji należy podać:
 - a) dane uczestnika (nazwa Warsztatu, adres, e-mail, telefon kontaktowy),
 - b) numer Umowy Motywacyjnej lub numer zamówienia,
 - c) opis zdarzenia oraz wskazanie naruszenia Regulaminu,
 - d) określenie oczekiwanego przez Uczestnika sposobu załatwienia sprawy.
3. W przypadku złożenia reklamacji niezawierającej danych i informacji, o których mowa powyżej, Organizator poinformuje Uczestnika o konieczności jej uzupełnienia. Nieuzupełnienie reklamacji w terminie 7 dni licząc od dnia, w którym Organizator poinformował Uczestnika o konieczności jej uzupełnienia, spowoduje pozostawienie reklamacji przez Organizatora bez rozpoznania.
4. Organizator podejmuje decyzję i informuje Uczestnika o rezultacie w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku uzasadnionej potrzeby wydłużenia terminu termin ten może zostać przedłużony, jednak nie dłużej niż do 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
5. Decyzja Organizatora zostanie przekazana Uczestnikowi w formie, w jakiej reklamację złożono (list, e-mail). W przypadku decyzji odmownej Organizator zwięźle wskazuje motywy dla których odmówił Uczestnikowi uwzględnienia reklamacji.
6. Postępowanie reklamacyjne prowadzone przez Organizatora nie wyłącza prawa Uczestnika do dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego.

§6.

Kategoryzacja i system oceny

1. Organizator prowadzi system Kategoryzacji Warsztatów, który opiera się na:
 - a) poziomie zaangażowania Uczestnika w działania promocyjne i sprzedażowe,
 - b) zgodności z ustalonymi jednolitymi, zasadami świadczenia usług przez Uczestników,
 - c) wynikach certyfikacji,
 - d) poziomie zakupów produktów marki LIQUI MOLY.
2. W ramach systemu oceny przyznawana jest ocena punktowa której wysokość wpływa na:
 - a) zakres otrzymywanych benefitów,

- b) dostęp do dodatkowych promocji i programów partnerskich, warunki finansowe przewidziane w Umowie Motywacyjnej.
3. Ocena jest dokonywana przez Organizatora raz w miesiącu.

§7.

Szkolenia i certyfikacja

1. Organizator zapewnia program szkoleń modułowych, obowiązkowy dla Warsztatów w ramach Sieci.
2. Każdy pracownik Warsztatu uczestniczący w szkoleniu otrzymuje indywidualny certyfikat potwierdzający ukończenie przez danego pracownika szkolenia w określonym w certyfikacie zakresie.
3. W certyfikacie Organizator wskazuje termin ważności. Z chwilą upływu terminu ważności określonego w certyfikacie osoba, której certyfikat dotyczy może przystąpić do odpowiedniego szkolenia organizowanego przez Organizatora, które potwierdzi aktualność posiadanych przez pracownika umiejętności.
4. Organizator prowadzi system ewidencji certyfikatów. Organizator może przesłać do Warsztatu informację o zbliżającym się terminie ważności danego certyfikatu.

§8.

Promocja i wsparcie marketingowe

1. Organizator prowadzi centralne działania promocyjne, których celem jest zwiększenie rozpoznawalności marki Liqui Moly oraz budowanie wizerunku Sieci.
2. Warsztaty uczestniczą w promocjach usług Liqui Moly, a ich udział może być uzależniony od kategorii oraz wyników punktowych.
3. Organizator udostępnia Warsztatom odpowiednie narzędzia i materiały do prowadzenia działań marketingowych na poziomie lokalnym.

§9.

Rezygnacja i wykluczenie

1. Warsztat może zrezygnować z uczestnictwa w Sieci.
2. Informację o rezygnacji z uczestnictwa w Sieci Warsztat przesyła Organizatorowi w formie dokumentowej drogą elektroniczną na adres e-mail biuro@m-lm.pl
3. Organizator może wykluczyć Uczestnika z Sieci w przypadkach określonych w Regulaminie, a ponadto w przypadku:
 - a) naruszenia postanowień Regulaminu,
 - b) działania lub zaniechania, w wyniku którego Warsztat wyrządził szkodę Organizatorowi,
 - c) podejmowania przez Warsztat działań, które mogą bezpośrednio lub pośrednio, ujemnie wpłynąć na społeczny odbiór marki Liqui Moly lub marki XEVEL,
 - d) braku aktywności zakupowej Uczestnika przez okres przynajmniej 90 dni,
 - e) wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Motywacyjnej,
 - f) gdy odpadł przynajmniej jeden warunek uczestnictwa Warsztatu w Sieci.
4. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Sieci lub wykluczenia Warsztatu z Sieci, Warsztat powinien usunąć wszystkie oznaczenia i materiały POS w terminie 14 dni.

5. Warsztat wykluczony z Sieci może ubiegać się o ponowne przyjęcie nie wcześniej niż po upływie 6 miesięcy od daty wykluczenia, po spełnieniu Warunków Przystąpienia.

§10.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 września 2025 r.
2. Organizator ma prawo dokonywania zmian w Regulaminie. O każdej zmianie Organizator poinformuje Uczestników przez umieszczenie, w widocznym i łatwo dostępnym miejscu, stosownej informacji poprzez Portal
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci, jeśli zakłócenia te wystąpiły na skutek zdarzeń, których Organizator przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie przewidzieć lub nie mógł tym zakłóceniom zapobiec, szczególności w przypadku zdarzeń o charakterze losowym lub wystąpieniu siły wyższej.
4. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednio powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.