

OGÓLNE WARUNKI UMOWY SERWISOWEJ FORMUŁA NON STOP DLA SAMOCHODÓW MARKI DACIA

Niniejsze Warunki Ogólne stanowią załącznik do Formularza, podpisanego przez Klienta, stanowiącego dowód wykupienia przez niego usługi serwisowej Formuła Non Stop. Niniejszy dokument ma na celu określenie usług objętych usługą serwisową Formuła Non Stop, wykupioną przez Klienta, oraz warunków ich realizacji. Usługi te są wykonywane przez importera samochodów marki Dacia, tj. Renault Polska, oraz przez Autoryzowaną Sieć Serwisową Dacii. Usługi assistance świadczy Dacia Assistance.

1- KWALIFIKUJĄCE SIĘ POJAZDY I KLIENCI

Wszystkie nowe samochody DACIA, tzn. samochody osobowe i dostawcze o dopuszczalnej masie całkowitej pojazdu poniżej 3,5 tony przeznaczone wyłącznie do przewozu osób, zarejestrowane jako nowe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, pod warunkiem, że usługa ta została wykupiona przez Klienta przed upływem maksymalnie 24 miesięcy, licząc od wydania nowego samochodu, którego data jest wpisana w książce gwarancyjnej. Z niniejszej umowy wyłączone są firmy zajmujące się wynajmem krótko i długoterminowym oraz pojazdy używane w zawodach sportowych. RENAULT zastrzega sobie prawo nieoferowania Umowy Serwisowej "Formuła Non Stop" dla niektórych modeli.

2 - DATA WEJŚCIA W ŻYCIE I CZAS TRWANIA UMOWY - PRZEBIEG POJAZDU

2.1 - Umowę Serwisową "Formuła Non Stop" zawiera się na okres i maksymalny przebieg wybrany przez Klienta z obowiązującego cennika i wskazany w warunkach szczegółowych zamieszczonych na pierwszej stronie umowy. Okres, na który zawarto umowę, rozpoczyna się w dniu wydania nowego samochodu, którego data jest wpisana w książce gwarancyjnej lub w „Karcie Przeglądów i Gwarancja”, niezależnie od daty zawarcia umowy. Przebieg pojazdu wybrany przez Klienta będzie liczony od zerowego stanu licznika, niezależnie od daty zawarcia umowy. Umowa wygasa w momencie zaistnienia pierwszego z dwóch zdarzeń wyznaczających termin jej zakończenia, a usługi przestają być świadczone.

2.2 - Czas trwania umowy i przebieg wybrane przez Klienta na podstawie obowiązującego taryfikatora nie mogą przekraczać maksymalnych limitów ustalonych przez Producenta.

3 - ŚWIADCZONE USŁUGI

3.1. - Formuła Non Stop obejmuje:

- wymianę i naprawę części mechanicznych, elektrycznych i elektronicznych pojazdu (w tym koszty robocizny), których wadliwość zgłoszona przez Klienta została rzeczywiście stwierdzona, oraz ewentualną naprawę szkód, które wystąpiły w innych częściach pojazdu na skutek rzeczowej wadliwości;
- usługi związane z naprawą i holowaniem wykonywane przez Dacia Assistance zgodnie z opisem w dalszej części niniejszych Warunków Ogólnych.

3.2. - Formuła Non Stop nie obejmuje:

- skutków pośrednich ewentualnej wady (zużycie eksploatacyjne, unieruchomienie itp.);
- kosztów napraw i wymiany elementów po przeróbkach nieautoryzowanych przez producenta oraz kosztów napraw wynikających z tych przeróbek (zniszczenie, przedwczesne zużycie, zakłócenia w działaniu) na inne części lub podzespoły pojazdu lub na jego parametry;
- kosztów konserwacji ponoszonych przez Klienta stosownie do zaleceń producenta, w tym kosztów kontroli w ramach przeglądów okresowych oraz robocizny i wymiany części z tego tytułu;
- kosztów wymiany części podlegających normalnemu zużyciu podczas użytkowania pojazdu;
- skutków pogorszenia się stanu pojazdu w wyniku lekceważenia sygnałów ostrzegawczych wyświetlanych przez przyrządy kontrolne oraz zaleceń zawartych w instrukcji obsługi, książce gwarancyjnej oraz książce przeglądów pojazdu;

kosztów wymiany lub naprawy następujących części: opony i obręcze kół, tapicerka foteli, obicia, materiał tablicy rozdzielczej, nawiewy, listwy ozdobne, szyby, kołpaki kół, elementy sterowania ręcznego na tablicy rozdzielczej, elementy ręcznego sterowania drzwiami i szybami, popielniczki, akumulator, lusterka zewnętrzne, ogrzewanie szyb oraz wykładzina podłogowa. Usługa nie obejmuje również wymiany i naprawy radioodtwarzaczy, zestawów głośnikowych, wszelkiego wyposażenia audio wraz z akcesoriami, systemów alarmowych i instalacji LPG, a także inne akcesoria nie będące wyposażeniem fabrycznym pojazdu;

- kosztów napraw spowodowanych następującymi czynnikami zewnętrznymi:
 - o wypadki, kolizje, zderzenia, zadrapania i zarysowania, odpryski żwiru i innych ciał stałych, grad, akty wandalizmu, stłuczenia szyb;

- o opady związane z zanieczyszczeniem atmosferycznym, substancje pochodzenia roślinnego (żywica), zwierzęcego (odchody ptasie), chemicznego;
- o parowanie reflektorów, lamp i halogenów pod wpływem zjawisk fizyczno-atmosferycznych;
- o przewożone materiały;
- o używanie niewłaściwego paliwa lub paliwa odznaczającego się złą jakością, niezgodnego z zaleceniami producenta;
- o kosztów napraw uszkodzeń powstałych w wyniku działania siły wyższej: piorun, pożar, powódzie, trzęsienia ziemi, działania wojenne, zamieszki i zamachy;
- o pęknięcia szyb;
- o kosztów jakichkolwiek napraw, wymian części mechanicznych, elektrycznych i elektronicznych (w tym robocizny), których wadliwość wynika z faktu, że Klient próbował je wcześniej naprawiać w nieautoryzowanych stacjach serwisowych i niezgodnie z zaleceniami producenta. Jeśli dany przegląd, kontrola lub naprawa zostały wykonane w nieautoryzowanych stacjach serwisowych, Klient będzie zobowiązany przedstawić dowód, że stwierdzona wadliwość nie wynika z nieprawidłowego przeglądu, kontroli lub naprawy;
- o powłoki lakierniczej.

4.3. – Niniejsze Warunki Ogólne nie zastępują ani nie unieważniają przepisów regulujących odpowiedzialność z tytułu gwarancji oraz rękojmi, zawartych w kodeksie cywilnym, ani też przepisów o odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową, określonych w Ustawie z dnia 27 lipca 2003 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego.

4.4. – Oryginalne części montowane w ramach dokonywanych napraw i wymian z tytułu usługi Formuła Non Stop są objęte gwarancją Renault Polska do dnia wygaśnięcia ważności przedmiotowej usługi.

5 – USŁUGI ASSISTANCE - postanowienia ogólne (zwane dalej w skrócie również Dacia Assistance)

5.1. – Uprawnieni do świadczeń opisanych poniżej są:

- osoba fizyczna będąca właścicielem, leasingobiorcą lub kierowcą upoważnionym przez właściciela lub leasingobiorcę pojazdu;
- użytkownicy pojazdów wynajmowanych lub wdzierżawianych przez wyspecjalizowane przedsiębiorstwa wynajmu samochodów.

5.2. – Pojazdem jest samochód marki Dacia o masie całkowitej nieprzekraczającej 3500 kg sprzedany przez Autoryzowanego Partnera Dacii i zarejestrowany w Polsce oraz objęty usługą serwisową Formuła Non Stop.

5.3. – Awarią jest każdy przypadek losowy wynikający z przyczyn wewnętrznych pochodzenia mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego lub hydraulicznego objęty usługą serwisową Formuła Non Stop powodujący unieruchomienie pojazdu.

5.4. – Świadczenia Dacia Assistance są zapewniane beneficjentom w Polsce i w następujących krajach: Albania, Andora, Austria, Belgia, Bułgaria, Bośnia i Hercegowina, Chorwacja, Cypr, Czarnogóra, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Lichtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Macedonia, Malta, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Rumunia, San Marino, Serbia, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Węgry, Wielka Brytania, Włochy.

Lista krajów może ulec zmianie, w celu uzyskania pełnej informacji należy zwrócić się do Autoryzowanego Partnera Dacii.

5.5. – Opisane świadczenia Dacia Assistance są udzielane w okresie obowiązywania usługi Formuła Non Stop.

5.6. – Warunkiem udzielenia świadczeń w ramach Dacia Assistance jest niezwłoczne telefoniczne zgłoszenie zaistniałego zdarzenia pod numer Dacia Assistance, tel. (48) 22 575 94 44, podanie wszystkich informacji niezbędnych do organizacji pomocy oraz okazanie na żądanie przedstawiciela Dacii podpisanego Formularza assistance.

6 – ŚWIADCZENIA ZAPEWNIANE W RAMACH DACIA ASSISTANCE

6.1. – Naprawa na skutek awarii: w przypadku awarii pojazdu Dacia Assistance zapewnia naprawę pojazdu na miejscu wystąpienia awarii.

6.2. – Holowanie na skutek awarii: w przypadku niemożności dokonania naprawy w miejscu wystąpienia awarii pojazd zostanie zaholowany do najbliższej stacji obsługi należącej do sieci Autoryzowanych Partnerów Dacii, gdy awaria miała miejsce w Polsce, lub do najbliższej stacji obsługi, gdy awaria miała miejsce poza granicami Polski.

7 – OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI DACIA ASSISTANCE

7.1. – Dacia Assistance działa w ramach zezwoleń udzielonych przez władze lokalne.

7.2. – Dacia Assistance nie świadczy usług assistance, jeśli awaria jest spowodowana:

- błędem w konserwacji pojazdu lub uszkodzeniem mechanicznym pojazdu, o którym wiadomo przed wyjazdem;
- naruszeniem przez ubezpieczonego warunków gwarancji wydanej przez Dację;
- umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem beneficjenta;
- uczestnictwem pojazdu w zawodach sportowych lub ich próbach;
- użyciem przez beneficjenta alkoholu, narkotyków lub środków odurzających i konsekwencjami tego;
- użyciem niewłaściwego paliwa.

7.3. – Świadczenia udzielane w ramach Dacia Assistance dotyczą jedynie przemieszczania się beneficjentów:

- w Polsce przez cały okres trwania Formuły Non Stop;
- poza granicami Polski w okresie pobytu nieprzekraczającym 60 następujących po sobie dni.

7.4. – Beneficjent nie może domagać się zwrotu kosztów gwarantowanych świadczeń bezpośrednio przez siebie poniesionych bez wcześniejszej zgody ze strony Dacia Assistance, chyba że wyjątkowe okoliczności uzasadniały samowolne poniesienie tych wydatków, a wydatki te zostaną odpowiednio udokumentowane Dacia Assistance.

7.5. – Dacia Assistance nie świadczy usług assistance w warunkach wojny, zamieszek, masowych ruchów społecznych, aktów terroryzmu lub sabotażu.

8 – ZASADY STOSOWANIA

8.1 – W CELU SKORZYSTANIA Z NINIEJSZEJ UMOWY KLIENT POWINIEN:

- zwrócić się do dowolnego członka sieci DACIA, działającego pod szyldem tej marki, ponieważ tylko taki warsztat jest uprawniony do dokonywania czynności z tego tytułu. Do RENAULT należy decyzja, czy część uznana za uszkodzoną należy naprawić, czy wymienić,
- okazać prawidłowo wypełnioną książkę przeglądów lub „Kartę przeglądów i gwarancja” poświadczającą, że przeglądy były rzeczywiście wykonywane w warsztatach sieci DACIA zgodnie z zaleceniami producenta i w odstępach czasu zalecanych przez producenta albo potwierdzić przestrzeganie zaleceń producenta w tym zakresie na przykład za pomocą prawidłowo wystawionej faktury.
- w jak najszybszym terminie umożliwić warsztatowi DACIA stwierdzenie usterki objętej niniejszą umową lub poinformować go o niej na piśmie.

W przypadku unieruchomienia pojazdu, Klient powinien zwrócić się do najbliższego warsztatu sieci DACIA lub do Dacia Assistance. W drodze wyjątku, poza godzinami lub dniami otwarcia najbliższego warsztatu naprawczego DACIA lub RENAULT lub w szczególnych okolicznościach (unieruchomienie na autostradzie), Klient może zwrócić się w sprawie udzielenia pomocy drogowej i holowania do innego, lokalnego warsztatu (najlepiej należącego do sieci DACIA).

W tym ostatnim przypadku, Klient powinien sam najpierw pokryć koszty usług i zachować wszystkie dokumenty potwierdzające dokonane płatności;

8.2 – NINIEJSZA UMOWA PRZESTAJE OBOWIĄZYWAĆ, A RENAULT ORAZ PARTNERZY SIECI DACIA SĄ ZWOLNIENI OD WSZELKIEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI, JEŻELI

- pojazd był eksploatowany w warunkach niezgodnych z określonymi w instrukcji obsługi, książce przeglądów pojazdu lub w karcie przeglądów i gwarancji oraz w książce gwarancyjnej (np.: był przeciążany lub brał udział w jakichkolwiek zawodach sportowych),
- stwierdzona usterka jest skutkiem wykonywania napraw lub obsługi technicznej pojazdu przez warsztat nienależący do sieci DACIA i niezgodnie z zaleceniami producenta w tym zakresie. Jeśli obsługę techniczną, kontrole lub naprawy samochodu wykonywano w warsztacie nie należącym do sieci DACIA, Klient powinien udowodnić, że stwierdzona usterka nie jest wynikiem wykonania obsługi technicznej, kontroli lub naprawy niezgodnie z zaleceniami DACIA;
- szkody wynikają z nieprawidłowej obsługi technicznej pojazdu lub nieprzestrzegania zaleceń dotyczących sposobu postępowania z pojazdem, obsługi lub czynności przewidzianych w książce gwarancyjnej lub w karcie przeglądów i gwarancji w książce przeglądów i w instrukcji obsługi.

8.3 – KLIENT ZOBOWIĄZUJE SIĘ, ŻE W RAZIE UTRATY LUB KRADZIEŻY UMOWY SERWISOWEJ POWIADOMI AUTORYZOWANEGO PARTNERA DACIA W JAK NAJKRÓTSZYM CZASIE.

9 – CESJA PRAW

9.1. – W przypadku sprzedaży pojazdu, na który została wykupiona usługa Formuła Non Stop na przez pierwszego właściciela prawa i obowiązki z niej wynikające przechodzą automatycznie na nowego właściciela pojazdu. Dzieje się tak z uwagi na fakt, że umowa serwisowa przypisana jest do pojazdu, a każdy kolejny właściciel może z niej korzystać w ramach danego okresu jej obowiązywania lub do osiągnięcia określonego przebiegu.

10 – ROZWIĄZANIE UMOWY

10.1 - W przypadku szkody całkowitej (zniszczenie pojazdu, pożar - niezależnie od przyczyny) lub jeśli pojazd zostanie uznany za nienadający się do naprawy ze względów technicznych lub ekonomicznych, umowa zostanie automatycznie rozwiązana z dniem powstania szkody. W celu dokonania rozwiązania umowy Klient powinien poinformować Autoryzowanego Partnera Dacia w terminie miesiąca osobiście, mailowo lub listem poleconym załączając dokument potwierdzający szkodę całkowitą. W razie niezawiadomienia, jakiegokolwiek nieuprawnione skorzystanie ze świadczeń umowy serwisowej od dnia wystąpienia szkody powoduje odpowiedzialność Klienta.

10.2 – W przypadku kradzieży, jeśli samochód nie zostanie odnaleziony w ciągu 30 dni od zgłoszenia, umowa zostanie automatycznie rozwiązana z dniem kradzieży. W celu dokonania rozwiązania umowy Klient powinien poinformować Autoryzowanego Partnera Dacia w terminie miesiąca osobiście, mailowo lub listem poleconym załączając dokument potwierdzający zgłoszenie kradzieży. W razie niezawiadomienia, jakiegokolwiek nieuprawnione skorzystanie ze świadczeń umowy serwisowej od dnia wystąpienia szkody powoduje odpowiedzialność Klienta.

10.3 – Umowa będzie mogła zostać automatycznie rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia przez Renault w przypadku niewykonania jednego z obowiązków z niniejszej umowy, a w szczególności z przyczyn leżących po stronie Klienta przewidzianych w paragrafie 8.2 niniejszej umowy, a także:

- jeżeli zostały zamontowane części lub w samochodzie dokonano modyfikacji, chociaż Producent na to nie zezwala.
- jeżeli licznik kilometrów został wyłączony lub wyzerowany, albo jego odczyt został sfałszowany.

We wszystkich przypadkach RENAULT będzie mogło żądać od Klienta sumy odpowiadającej poniesionej szkodzie. Kwotę odszkodowania będzie można ewentualnie doliczyć do części ceny pozostałej do zapłaty przez Klienta.

10.4 – W przypadku sprzedaży samochodu prawa i obowiązki z tytułu zawarcia umowy serwisowej przechodzą automatycznie na nowego nabywcę pojazdu do określonego czasu lub przebiegu.

10.5 - W przypadku niezapłacenia w terminie całości ceny wykonanie niniejszej umowy zostanie niezwłocznie zawieszona, umowa zostanie automatycznie rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia 15 dni po bezskutecznym wezwaniu do wykonania zobowiązań wysłanym listem poleconym za pokwitowaniem odbioru.

10.6 – Zasady rozliczenia umowy

W przypadkach przewidzianych w punktach 10.1 i 10.2, Renault przeprowadzi rozliczenie z Klientem według stanu na dzień rozwiązania umowy na następujących zasadach:

10.6.1 – Niezależnie od sposobu zapłaty wybranego przez Klienta Renault przeprowadzi rozliczenie obejmujące:

- przebieg i czas trwania umowy wybrane przez Klienta w ramach niniejszej umowy,
- okres, który upłynął od dnia zawarcia umowy (w zaokrągleniu do pełnego miesiąca),
- liczbę kilometrów przejechanych przez Klienta na dzień rozwiązania,
- cenę umowy figurującą w warunkach szczegółowych niniejszej umowy.

W przypadku kradzieży pojazdu bądź innego zdarzenia o których mowa w punktach 10.1 i 10.2 pod warunkiem, że zdarzenia te miały miejsce przed rozpoczęciem realizacji świadczeń z tytułu Umowy Serwisowej Klientowi należy się zwrot kosztów wykupionej przez Klienta usługi serwisowej pomniejszonych o koszty manipulacyjne, które wynoszą 10% ceny zakupu. Jeżeli zdarzenie kradzieży pojazdu bądź innego nieszczęśliwego wypadku, o których mowa w punktach 10.1 i 10.2 miało miejsce w okresie ważności Umowy Serwisowej Klientowi należy się równowartość niewykorzystanych z tego powodu przez Klienta świadczeń wynikających z wykupionej usługi Umowy Serwisowej obliczona według schematu podanego w „Przykładzie rozliczenia Umowy Serwisowej”, pomniejszona o koszty manipulacyjne, które wynoszą 10% ceny zakupu.

W celu skorzystania z niniejszych świadczeń wszystkie naprawy i czynności obsługowe powinny być dokonywane u Autoryzowanego Partnera Dacia, pod rygorem utraty świadczeń wynikających z niniejszych Warunków Ogólnych. Części wymienione stają się własnością Renault.

10.6.2 – Zasady rozliczania Umów Serwisowych - przykład:

Umowa zawarta na 3 lata (36 miesięcy) lub do przebiegu 60 000 km.

Szkoda całkowita nastąpiła po 25 miesiącach użytkowania licząc od daty wydania samochodu (liczą się pełne miesiące) przy przebiegu wynoszącym 37 000 km

– stopień wykorzystania świadczeń wg czasu eksploatacji: $25/36 = 0,694$

– stopień wykorzystania świadczeń wg przebiegu : $37\ 000 / 60\ 000 = 0,616$

– średnie wykorzystanie świadczeń : $(0,694+0,616)/2 = 0,655$

– Koszt umowy za pełny okres obowiązywania : 2520,00 zł

– Wartość wykorzystanych świadczeń : $0,655 \times 2520,00 \text{ zł} = 1650,6 \text{ zł}$

– Kwota do rozliczenia: $2520,00 - 1650,60 \Rightarrow 869,40 \text{ zł}$

– Koszty manipulacyjne : $10\% \times 2520,00 \text{ zł} = 252,00 \text{ zł}$

Kwota należna do zwrotu dla Klienta : $869,40 - 252,00 = 617,40 \text{ zł}$

11 – ROZSTRZYGANIE SPORÓW

Jeżeli to możliwe, wszelkie spory dotyczące realizacji usługi będą rozstrzygane polubownie. W przypadku nierozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd.