



## OGÓLNE WARUNKI UMOWY SERWISOWEJ FULL SERVICE DLA SAMOCHODÓW MARKI RENAULT

Niniejszy dokument ma na celu określenie usług świadczonych w ramach Umowy Serwisowej „Full Service” wykupionych przez Klienta oraz warunków ich realizacji. Usługi te są wykonywane przez importera samochodów marki Renault, tj. Renault Polska Sp. z o.o. oraz przez Autoryzowanego Partnera Renault. Usługi pomocy drogowej świadczy Renault Assistance. Po zawarciu umowy Klient otrzymuje kartę Umowy Serwisowej, która również umożliwia mu korzystanie z zawartej umowy.

### 1 – KWALIFIKUJĄCE SIĘ POJAZDY I KLIENCI

Wszystkie nowe samochody RENAULT, tzn. samochody osobowe i dostawcze o dopuszczalnej masie całkowitej pojazdu poniżej 3,5 tony modeli TRAFIC i MASTER, a także modelu Master poniżej 3,9 tony, przeznaczone wyłącznie do przewozu osób, zarejestrowane jako nowe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Wszystkie wyżej wymienione używane samochody RENAULT pod warunkiem, że:

- po pierwsze, że zawarcie niniejszej umowy nastąpiło nie później niż w ciągu 12 miesięcy od pierwszej rejestracji samochodu, której data jest wpisana w dowodzie rejestracyjnym.
- po drugie, samochód nie przekroczył przebiegu przewidzianego dla pierwszego przeglądu, jaki jest wpisany w książce przeglądów lub w karcie przeglądów i gwarancji pojazdu.

Z niniejszej umowy wyłączone są firmy zajmujące się wynajmem długoterminowym oraz pojazdy używane w zawodach sportowych. RENAULT zastrzega sobie prawo nieoferowania Umowy Serwisowej „Full Service” dla niektórych modeli.

### 2 – DATA WEJŚCIA W ŻYCIE

Umowę Serwisową „Full Service” można zawrzeć przed wydaniem pojazdu, w dniu jego wydania albo po wydaniu przed upływem terminu określonego w paragrafie 1. W przypadku zawarcia umowy przed wydaniem pojazdu lub w dniu jego wydania usługi z Umowy Serwisowej „Full Service” będą świadczone od dnia wydania nowego samochodu. W przypadku zawarcia umowy po wydaniu pojazdu usługi z Umowy Serwisowej „Full Service” będą świadczone od dnia zawarcia umowy.

### 3 – CZAS TRWANIA UMOWY – PRZEBIEG POJAZDU

**3.1** – Umowę Serwisową „Full Service” zawiera się na okres i maksymalny przebieg wybrany przez klienta z obowiązującego taryfikatora i wskazany w warunkach szczegółowych zamieszczonych na pierwszej stronie niniejszej 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 gwarancji, 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.

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

W razie wymiany licznika kilometrów bierze się pod uwagę sumę liczby kilometrów odczytanych ze starego i nowego licznika.

### 4 – ŚWIADCZONE USŁUGI

Świadczenia określone poniżej są wykonywane na podstawie niniejszej Umowy po okazaniu karty lub Umowy Serwisowej :

**4.1** – Przez wybrany czas trwania i przebieg Umowa Serwisowa „Full Service” obejmuje:

**4.1.1** – wymianę lub naprawę (włącznie z robocizną) części mechanicznych, elektrycznych i elektronicznych pojazdu, których wadliwość została prawidłowo stwierdzona z inicjatywą Klienta, a także naprawę ewentualnych szkód w innych częściach pojazdu spowodowanych przez wadliwą część.

**4.1.2** – wykonanie czynności serwisowych oraz wymianę części i materiałów eksploatacyjnych zgodnie z programem obsługi zapisanym w „Karcie Przeglądów i Gwarancja” jak np. obsługa techniczna i kontrole w odstępach czasu zalecanych przez producenta (przebieg), diagnostyka podzespołów mających wpływ na bezpieczeństwo, wymiana oleju, filtra oleju, filtra kabiny itp. włącznie z robocizną i dostawą olejów, materiałów i części potrzebnych do tych czynności.

**4.1.3** – wymianę części, które ulegają zużyciu (z wyjątkiem opon) wskutek eksploatacji pojazdu i w związku z jego przebiegiem.

**4.2** – Umowa Serwisowa „Full Service” nie obejmuje:

- prewencyjnej wymiany części eksploatacyjnych,
- pośrednich skutków ewentualnej wady (straty w działalności, czas unieruchomienia, itp.). Klient może natomiast skorzystać ze środków prawnych w celu dochodzenia roszczeń na drodze sądowej,
- elementów pojazdu, które były poddawane modyfikacji ani skutków (jak zniszczenie, przedwczesne zużycie, uszkodzenie, itp.) modyfikacji innych części lub podzespołów pojazdu, lub zmian jego parametrów,
- pogorszenia stanu technicznego wynikającego z ignorowania sygnałów ostrzegawczych podawanych przez instrumenty pokładowe oraz nieprzestrzegania zaleceń zamieszczonych w instrukcji obsługi, książce gwarancyjnej i książce przeglądów lub w karcie przeglądów i gwarancji pojazdu,
- następujących części i podzespołów: opon i obręczy kół, tapicerki, obić, deski rozdzielczej, nawiewów powietrza, kołpaków kół, ręcznych elementów sterujących na desce rozdzielczej, ręcznych elementów sterujących drzwi i szyb, popielniczek, akumulatora, lusterek zewnętrznych, ogrzewania szyb, wykładziny podłogowej, obszycia kierownicy. Wyłączone są również: radioodtwarzacze, wszelkie wyposażenie audio i jego akcesoria, systemy alarmowe, poza montowanymi fabrycznie,
- uszkodzeń spowodowanych następującymi przyczynami zewnętrznymi:
  - wypadki, kolizje, uderzenia, mniejsze i większe zarysowania, uderzenia żwiru lub innych ciał stałych, grad, akty wandalizmu, stłuczenia szyb,
  - opady substancji związane ze zjawiskiem zanieczyszczenia powietrza, spadły z drzew i roślin jak np. spadły żywiczne, opadające substancje pochodzenia zwierzęcego jak np. ptasie odchody, opady substancji chemicznych,
  - parowanie reflektorów, lamp i halogenów pod wpływem zjawisk fizyczno-atmosferycznych,
  - przewożone przedmioty,
  - konsekwencje użycia paliwa niezgodnego z zaleceniami producenta lub paliwa złej jakości;

- szkody spowodowane następującymi działaniami siły wyższej: uderzenie pioruna, pożar, powódź, trzęsienie ziemi, działania wojenne, rozruchy i zamachy,
- pęknięcia szyb,
- wymiany lub naprawy (w tym robocizny) części mechanicznych, elektrycznych i elektronicznych pojazdu, których stwierdzone uszkodzenie wynika ze zlecenia przez klienta naprawy lub obsługi technicznej pojazdu warsztatowi nienależącemu do sieci RENAULT i wykonanej niezgodnie z zaleceniami producenta w tym zakresie;
- powłoki lakierniczej.

**4.3** – Kiedy zostanie osiągnięty przebieg lub upłynie termin ustalony przy zawieraniu umowy przez Klienta, w związku z czym niniejsza umowa przestanie obowiązywać, Klientowi przysługuje „Gwarancja na naprawę” (części i związana z naprawą robocizna), z wyłączeniem części i materiałów eksploatacyjnych, na wszystkie czynności wykonane w ramach niniejszej umowy. Ta gwarancja jest ważna przez 12 miesięcy licząc od daty wystawienia faktury na naprawę.

## 5 – USŁUGI ASISTANCE W POLSCE

Klientowi lub upoważnionemu kierowcy oraz osobom przewożonym przez niego bezpłatnie w liczbie nie przekraczającej liczby miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym, przysługuje od dnia wejścia w życie umowy określonego w paragrafie 2 możliwość korzystania z usług Assistance na zasadach określonych poniżej.

### Zdarzenie uprawniające do korzystania z usługi Assistance

Samochód został unieruchomiony w wyniku awarii, która wystąpiła w następstwie niemożliwej do przewidzenia usterki mechanicznej, elektrycznej lub elektronicznej, objętej niniejszą umową, prawidłowo stwierdzonej przez Producenta i/lub jednego z członków jego sieci, za którą Klient ani kierowca nie ponoszą odpowiedzialności.

### Realizacja usług Assistance

Usługi assistance wykonuje wyłącznie RENAULT ASSISTANCE.

Przed telefonicznym zgłoszeniem awarii RENAULT ASSISTANCE klient powinien zadbać, aby móc podać następujące informacje, które pomogą sprawniej udzielić pomocy drogowej:

- Dokładne miejsce awarii: nazwa ulicy i numer, oznaczenie drogi i na którym kilometrze, punkt orientacyjny...
- Dane identyfikacyjne pojazdu: numer identyfikacyjny figurujący w książce gwarancyjnej lub w karcie przeglądów i gwarancji, numer rejestracyjny, typ silnika.
- Numer telefonu, pod którym można się skontaktować z klientem.

Po przyjęciu zgłoszenia klienta, w zależności od sytuacji, RENAULT ASSISTANCE organizuje i ponosi koszty świadczeń określonych poniżej.

Klient nie musi pokrywać zaliczkowo żadnych kosztów z wyjątkiem kosztów przejazdu oraz, ze względu na obowiązujące przepisy, kosztów holowania w sytuacji, kiedy pojazd jest holowany na autostradzie lub drodze podobnego rodzaju. W takim przypadku Klient powinien zawiadomić RENAULT ASSISTANCE zaraz po zjechaniu z autostrady lub drogi podobnego rodzaju.

**UWAGA:** RENAULT ASSISTANCE nie pokrywa wydatków poniesionych przez klienta bez uprzedniego uzyskania jej zgody.

Użytkownicy samochodów RENAULT wypożyczonych przez spółkę zajmującą się najmem krótkoterminowym, użytkownicy samochodów RENAULT przeznaczonych wyłącznie do przewozu osób (powyżej 9 miejsc siedzących), mogą korzystać z usług tylko w zakresie naprawy na miejscu i holowania.

### Naprawa na miejscu zdarzenia / Holowanie

W miarę możliwości RENAULT ASSISTANCE organizuje naprawę pojazdu na miejscu zdarzenia w jak najkrótszym czasie.

Jeśli naprawa na miejscu zdarzenia jest niemożliwa i konieczne jest holowanie, kierowcy oraz pasażerom, o których mowa powyżej, przysługują następujące świadczenia:

- odholowanie pojazdu do najbliższej autoryzowanej stacji obsługi RENAULT
- Świadczenia dodatkowe:

Jeśli pojazd nie może być naprawiony tego samego dnia lub jeśli czas naprawy zgodnie z normami czasu pracy RENAULT przekracza 3 godziny, klient – w zależności od sytuacji – może skorzystać z następujących usług dodatkowych:

#### A) Dostawa części zamiennych

W razie niedostępności części zamiennych na miejscu, RENAULT zobowiązuje się dostarczyć je do zakładu wykonującego naprawę w jak najkrótszym terminie.

#### B) Zakwaterowanie

Jeżeli pojazd znajduje się w odległości ponad 50 km od miejsca stałego zamieszkania Klienta, który chce na miejscu poczekać na jego naprawienie, RENAULT ASSISTANCE może zorganizować i pokryć koszt pobytu w wybranym przez RENAULT ASSISTANCE hotelu dla klienta i pasażerów przez okres nie dłuższy niż trzy noce.

W każdym przypadku koszty wyżywienia (z wyjątkiem śniadania), baru, telefonu pokrywa Klient.

#### C) Kontynuowanie podróży / powrót do miejsca zamieszkania

Jeżeli pojazd znajduje się w odległości ponad 50 km od miejsca stałego zamieszkania Klienta, który nie chce czekać na miejscu na jego naprawienie, RENAULT ASSISTANCE może zorganizować i pokryć koszty kontynuowania podróży lub powrotu do miejsca zamieszkania, możliwie najkrótszą trasą:

- pociągiem,
- samolotem w klasie ekonomicznej, jeśli podróż pociągiem przekracza 8 godzin,
- statkiem,
- taksówką na odległość do 100 km,
- innym środkiem transportu, jaki okaże się bardziej odpowiedni i lokalnie dostępny,

#### D) Pojazd zastępczy

Klient może skorzystać z pojazdu zastępczego udostępnionego nieodpłatnie przez RENAULT na czas unieruchomienia jego samochodu, ale nie dłużej niż na trzy dni. Jako pojazdy zastępcze będą udostępniane pojazdy klasy B (Twingo, Clio).

Użytkowanie samochodu zastępczego powinno odbywać się zgodnie ogólnymi warunkami najmu wypożyczalni, która go udostępniła.

Inne koszty z tym związane, takie jak ubezpieczenie dodatkowe, opłaty za korzystanie z autostrady lub paliwo pokrywa Klient.

Samochód zastępczy może być wykorzystany wyłącznie na terenie państwa, w którym nastąpiło zdarzenie i musi koniecznie zostać zwrócony w miejscu wypożyczenia.

Pojazdy adaptowane (pojazdy chłodnicze, do nauki jazdy, taksówki), nie są uprawnione do korzystania z usługi „samochód zastępczy”, podobnie jak samochody z najmu krótkoterminowego.

- Odbiór naprawionego pojazdu:

RENAULT udostępni Klientowi lub osobie przez niego wskazanej jeden ze środków określonych w punkcie poprzedzającym, wybrany w zależności od lokalnych możliwości, przy czym pojazd zastępczy w każdym przypadku wyklucza pozostałe świadczenia.

**UWAGA:** RENAULT ASSISTANCE nie pokrywa wydatków poniesionych przez klienta bez uprzedniego uzyskania jej zgody.

## 6 – USŁUGI ASSISTANCE POZA GRANICAMI POLSKI

W razie unieruchomienia samochodu w wyniku awarii objętej niniejszą umową RENAULT Assistance zapewni Klientowi możliwość korzystania z takich samych świadczeń, jakie mu przysługują na obszarze Polski:

- W przypadku doholowania do warsztatu nienależącego do sieci RENAULT, który nie będzie mógł zapewnić zadowalającej jakości naprawy, pojazd będzie można ponownie holować do Autoryzowanego Serwisu Renault. W takim przypadku RENAULT ASSISTANCE organizuje i pokrywa w całości koszty przejazdu do drugiego warsztatu dla Klienta i jego pasażerów w liczbie nie przekraczającej liczby miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym.
- W przypadku naprawy na miejscu zdarzenia / holowania na autostradzie Klient pokrywa koszty, które zostaną mu zwrócone po powrocie do Polski przez Autoryzowany Serwis RENAULT, który dostarczył mu samochód.
- W razie unieruchomienia pojazdu na dłużej niż 3 noce beneficjenci mogą zdecydować się na powrót do Polski, wówczas RENAULT ASSISTANCE zapewnia im jeden z następujących lokalnie dostępnych środków transportu:
  - pociąg,
  - samolot klasa ekonomiczna, jeśli podróż koleją przekracza 8 godzin,
  - statek.

Pozostałe świadczenia (odbiór naprawionego pojazdu, pojazd zastępczy, pobyt w hotelu, dostawa części, koszty przejazdu) przysługują na warunkach określonych w paragrafie 5.

Samochód zastępczy może być wykorzystany wyłącznie na terenie państwa, w którym nastąpiło zdarzenie i musi koniecznie zostać zwrócony w miejscu wypożyczenia.

## 7 – OPCJA W RAMACH UMOWY SERWISOWEJ FULL SERVICE

Przy okazji czynności wykonanych w warsztacie naprawczym RENAULT na podstawie paragrafów 4.1.1, 4.1.2 i 4.1.3 niniejszej umowy klientowi przysługuje pojazd zastępczy na jeden dzień, jeżeli klient wykupił takie świadczenie dodatkowe zgodnie z taryfikatorem obowiązującym w dniu zawarcia umowy, wymienione w warunkach szczegółowych figurujących na pierwszej stronie niniejszej umowy.

Opcja nie jest dostępna dla pojazdów adaptowanych (pojazdy chłodnicze, do nauki jazdy, taksówki), oraz wykorzystywanych do działalności w zakresie przewozu osób.

## 8 – ZAKRES TERYTORIALNY

Niniejsza umowa obowiązuje w Polsce oraz w następujących krajach:

Francja, Niemcy, Albania, Andora, Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Dania, Finlandia, Wielka Brytania, Grecja, Węgry, Hiszpania, Włochy, Liechtenstein, Luksemburg, Monako, Norwegia, Holandia, Portugalia, Republika Czeska, Rumunia, San Marino, Słowacja, Słowenia, Szwecja i Szwajcaria.

W następujących krajach: Bośnia i Hercegowina, Cypr, Estonia, Irlandia, Islandia, Łotwa, Litwa, Macedonia, Malta, Serbia i Czarnogóra, faktury są regulowane przez Klienta, z wyjątkiem faktur na usługi Assistance, zwrotu kosztów dokonuje w Polsce Partner Renault, który zawarł Umowę Serwisową „Full Service”.

## 9 – ZASADY STOSOWANIA

### 9.1 – W CELU SKORZYSTANIA Z NINIEJSZEJ UMOWY KLIENT POWINIEN:

- zwrócić się do dowolnego Partnera RENAULT, działającego pod szyldem tej marki, ponieważ tylko taki warsztat jest uprawniony do dokonywania czynności z tego tytułu.
- okazać prawidłowo wypełnioną książkę przeglądów lub „Kartę Przeglądów i Gwarancja” poświadczającą, że przeglądy były rzeczywiście wykonywane w serwisach sieci RENAULT 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 przypadku unieruchomienia pojazdu Klient powinien zwrócić się do najbliższego serwisu sieci RENAULT lub do RENAULT ASSISTANCE. W drodze wyjątku, poza godzinami lub dniami otwarcia najbliższego warsztatu naprawczego 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 RENAULT).

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

- w razie awarii licznika kilometrów klient powinien jak najszybciej zapewnić przywrócenie mu sprawności przez najbliższy warsztat RENAULT i poinformować o tym spółkę Renault Polska, nawet w okresie, gdy samochód jest na gwarancji.

### 9.2 – NINIEJSZA UMOWA PRZESTAJE OBOWIĄZYWAĆ, A RENAULT ORAZ CZŁONKOWIE SIECI RENAULT 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 RENAULT i niezgodnie z zaleceniami producenta w tym zakresie. Jeśli obsługę techniczną, kontrole lub naprawy samochodu wykonywano w warsztacie nie należącym do sieci RENAULT, klient powinien udowodnić, że stwierdzona usterka nie jest wynikiem wykonania obsługi technicznej, kontroli lub naprawy niezgodnie z zaleceniami RENAULT;
- 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.

### 9.3 – KLIENT ZOBOWIĄDUJE SIĘ, ŻE W RAZIE UTRATY LUB KRADZIEŻY UMOWY SERWISOWEJ POWIADOMI AUTORYZOWANEGO PARTNERA RENAULT W JAK NAJKRÓTSZYM CZASIE.

## 10 – PŁATNOŚCI

10.1 – Cena netto uzgodniona przy zawarciu umowy będzie obowiązywać przez cały okres trwania umowy.

10.2 – Klient zobowiązany jest zapłacić całość ceny umowy w momencie jej zawierania.

## 11 – ROZWIĄZANIE UMOWY

11.1 – 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.

Klient powinien poinformować Autoryzowanego Partnera Renault w terminie miesiąca listem poleconym za pokwitowaniem odbioru, załączając dokument potwierdzający szkodę całkowitą. W razie niezawiadomienia, jakiegokolwiek nieuprawnione skorzystanie ze świadczeń umowy serwisowej od dnia wystąpienia szkody powoduje odpowiedzialność Klienta.

**11.2** – W przypadku kradzieży, jeśli samochód nie zostanie odnaleziony w ciągu 30 dni od zgłoszenia, umowa zostanie automatycznie rozwiązana z dniem kradzieży. W razie niezawiadomienia Autoryzowanego Partnera Renault listem poleconym za pokwitowaniem odbioru w ciągu 48 godzin, jakiegokolwiek korzystanie ze świadczeń umowy serwisowej licząc od dnia kradzieży, powoduje odpowiedzialność Klienta.

**11.3** – W przypadku odkupienia pojazdu przez Sieć RENAULT, umowa oraz związane z nią prawa ustają w dniu odkupu pojazdu z uwzględnieniem przebiegu według stanu licznika z tego dnia.

**11.4** – Umowa będzie mogła zostać automatycznie rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia przez spółkę Renault Polska listem poleconym za pokwitowaniem odbioru, w przypadku niewykonania jednego z obowiązków z niniejszej umowy, a w szczególności z przyczyn leżących po stronie Klienta przewidzianych w paragrafie 9.2 niniejszej umowy, a także:

- jeżeli zostały zamontowane części lub w samochodzie dokonano modyfikacji, chociaż Producent na to nie zezwala.
- jeżeli licznik kilometrów został wymieniony bez poinformowania firmy Renault Polska listem poleconym za pokwitowaniem odbioru z załączoną kopią faktury albo jeżeli licznik kilometrów został wyłączony lub wyzerowany, albo jego odczyt został sfalszowany.

We wszystkich przypadkach RENAULT Polska będzie mogła żądać od Klienta sumy odpowiadającej poniesionej szkodzie.

Kwotę odszkodowania będzie można ewentualnie doliczyć do części ceny pozostałej do zapłaty przez Klienta.

**11.5** – W przypadku sprzedaży samochodu Klient powinien poinformować o niej Autoryzowanego Partnera Renault w terminie miesiąca listem poleconym za pokwitowaniem odbioru, załączając dokumenty potwierdzające sprzedaż. Jeżeli Klient uregulował opłatę za niniejszą umowę w formie jednorazowej wpłaty, pozostałe prawa z tytułu niniejszej umowy będą mogły zostać przeniesione na nabywcę samochodu. W takim przypadku Klient powinien poinformować Autoryzowanego Partnera RENAULT, za pośrednictwem którego wykupiono usługę o przejściu praw i obowiązków z tego tytułu na nabywcę pojazdu załączając kopię przekreślonego dowodu rejestracyjnego z informacją o przebiegu oraz kopię nowego dowodu rejestracyjnego wraz z danymi nabywcy samochodu.

**11.6** – 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.

### **11.7 – Zasady rozliczenia umowy**

W przypadkach przewidzianych w punktach od 11.1 do 11.4 Renault Polska przeprowadzi rozliczenie z Klientem według stanu na dzień rozwiązania umowy na następujących zasadach:

**11.7.1** – Niezależnie od sposobu zapłaty wybranego przez Klienta Renault Polska 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 od 11.1 do 11.4 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 od 11.1 do 11.4 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 Renault, pod rygorem utraty świadczeń wynikających z niniejszych Warunków Ogólnych. Części wymienione stają się własnością Renault Polska.

### **11.7.2 – 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 :  $869,40 - 252,00 = 617,40 \text{ zł}$

## **12 – OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

Do rozpoczęcia świadczenia usługi Umowa Serwisowa na rzecz Klienta niezbędne są dane osobowe podawane przez Klienta podczas zakupu usługi. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie i przekazywanie danych Renault Polska, jej warsztatom serwisowym, spółce wykonującej usługi Renault Assistance oraz w konkretnych przypadkach przedsiębiorstwom należącym do jej sieci dystrybucyjnej, w celu zapewnienia wysokiej jakości usług dostosowanych do jego potrzeb. W razie uzasadnionej potrzeby informacje te mogą być również przekazywane stronom trzecim utrzymującym z Renault Polska kontakty handlowe, na zasadzie poufności danych. Klientowi przysługuje prawo wglądu do swoich danych oraz prawo odmowy ich przetwarzania. W tym celu powinien kontaktować się z Działem Kontaktów z Klientami Renault.

## **13 – ROZWIĄZYWANIE SPORÓW**

W przypadku sporu związanego z wykonaniem niniejszej umowy:

- jeżeli klient nie jest przedsiębiorcą, ustalenie sądu właściwego odbywa się na podstawie przepisów prawa,
- jeżeli klient jest przedsiębiorcą, wyłącznie właściwy jest sąd w miejscu siedziby dealera RENAULT (Autoryzowany Partner RENAULT, Koncesjoner, filia, Agent prowadzący Autoryzowany Serwis Obsługi), z którym Klient zawarł umowę.