



## OGÓLNE WARUNKI UMOWY SERWISOWEJ MOJE PRZEGLĄDY DLA SAMOCHODÓW MARKI RENAULT

Niniejszy dokument ma na celu określenie usług świadczonych w ramach Umowy Serwisowej „Moje Przeglądy” 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. 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 „Moje Przeglądy” dla niektórych modeli.

### 2 – DATA WEJŚCIA W ŻYCIE

Umowę Serwisową „Moje Przeglądy” 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 „Moje Przeglądy” będą świadczone od dnia wydania nowego samochodu. W przypadku zawarcia umowy po wydaniu pojazdu usługi z Umowy Serwisowej „Moje Przeglądy” będą świadczone od dnia zawarcia umowy.

### 3 – CZAS TRWANIA UMOWY – PRZEBIEG POJAZDU

**3.1** – Umowę Serwisową „Moje Przeglądy” zawiera się na okres i maksymalny przebieg wybrany przez klienta z obowiązującego taryfikatora 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 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 „Moje Przeglądy” obejmuje:

**4.1.1** – 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.

**4.2** – Umowa Serwisowa „Moje Przeglądy” nie obejmuje:

- prewencyjnej wymiany części eksploatacyjnych,
- części nieobjętych programem obsługi jak klocki hamulcowe, amortyzatory, wycieraczki, żarówki, akumulator, itp.
- 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,
- 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, spady z drzew i roślin jak np. spady 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 – 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, zwrotu kosztów dokonuje w Polsce Partner Renault, który zawarł Umowę Serwisową „Moje Przeglądy”.

## **6 – ZASADY STOSOWANIA**

### **6.1 – 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.

### **6.2 – NINIEJSZA UMOWA PRZESTAJE OBOWIĄZYWAĆ, A RENAULT ORAZ PARTNERZY 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 przeciążony lub brał udział w jakichkolwiek zawodach sportowych),
- stwierdzona usterka jest skutkiem wykonywania napraw lub obsługi technicznej pojazdu przez warsztat nie należący do sieci RENAULT, 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.

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

## **7 – PŁATNOŚCI**

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

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

## **8 – ROZWIĄZANIE UMOWY**

**8.1** – 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.

**8.2** – 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.

**8.3** – 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.

**8.4** – 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.

**8.5** – 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.

**8.6** – 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.

### **8.7 – Zasady rozliczenia umowy**

W przypadkach przewidzianych w punktach od 9.1 do 9.4 Renault Polska przeprowadzi rozliczenie z Klientem według stanu na dzień rozwiązania umowy na następujących zasadach:

**8.7.1** – 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 9.1 do 9.4 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 9.1 do 9.4 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.

### **8.7.2 – 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 :  $869,40 - 252,00 = 617,40 \text{ zł}$

## **9 – 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.

## **10 – 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 Autoryzowanego Partnera RENAULT (Koncesjoner, filia, Agent prowadzący Autoryzowany Serwis Obsługi), z którym Klient zawarł umowę.

