



## OGÓLNE WARUNKI UMOWY SERWISOWEJ EASY SERVICE DLA SAMOCHODÓW MARKI DACIA

Niniejszy dokument ma na celu określenie usług świadczonych w ramach Umowy Serwisowej "Easy Service PRO" wykupionych przez Klienta oraz warunków ich realizacji. Usługi te są wykonywane przez importera samochodów marki Dacia, tj. Renault Polska Sp. z o.o. oraz przez Autoryzowanego Partnera Dacia. Usługi pomocy drogowej świadczy Dacia Assistance.

### 1- KWALIFIKUJĄCE SIĘ POJAZDY I KLIENCI

1.1 Usługa Easy Service obejmuje samochody z gamy Renault tj. samochody osobowe i dostawcze o dopuszczalnej masie całkowitej pojazdu poniżej 3,5 tony dla modelu Trafic i poniżej 3,9 tony dla modelu Master. Dodatkowo pojazdy te zarejestrowano jako nowe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a usługa ta wykupiona została przez Klienta przed upływem maksymalnie 12 miesięcy, licząc od wydania nowego samochodu, którego data jest wpisana w karcie gwarancyjnej. Ponad to samochód nie przekroczył przebiegu przewidzianego dla pierwszego przeglądu, jaki jest wpisany w karcie przeglądów i gwarancji pojazdu.

1.2 Usługa Easy Service nie obejmuje pojazdów o napędzie elektrycznym, pojazdów wykorzystywanych w sportach samochodowych oraz stanowiących przedmiot najmu krótko i długo terminowego dokonywanego przez wypożyczalnie pojazdów.

### 2 – DATA WEJŚCIA W ŻYCIE I CZAS TRWANIA UMOWY – PRZEBIEG POJAZDU

2.1 – Umowę Serwisową "Easy Service" 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 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.

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

Świadczenia określone poniżej są wykonywane na podstawie niniejszej Umowy:

3.1 – Przez wybrany czas trwania i przebieg Umowa Serwisowa "Easy Service" obejmuje:

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

3.1.2 – 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.

3.2 – Umowa Serwisowa "Easy 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,
- 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 systemów multimedialnych i nawigacji, radioodtwarzaczy, zestawów głośnikowych, wszelkiego wyposażenia audio wraz z akcesoriami, systemów alarmowych i instalacji LPG, a także inne akcesoria nie będące wyposażeniem fabrycznym 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 DACIA i wykonanej niezgodnie z zaleceniami producenta w tym zakresie;
- powłoki lakierniczej.

3.3 – Kiedy zostanie osiągnięty przebieg lub upłynie termin obowiązywania niniejszej umowy, Klientowi przysługuje gwarancja umowna na części zamienne i naprawę z nimi związaną, z wyłączeniem części i materiałów eksploatacyjnych oraz innych przypadków określonych w warunkach tej gwarancji. Gwarancja jest ważna przez 12 miesięcy licząc od daty wystawienia zlecenia naprawy i obejmuje części zamienne wymienione w ramach niniejszej umowy.

3.4 – Niniejsze Warunki Ogólne nie zastępują, ani nie unieważniają przepisów regulujących odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi na podstawie kodeksu cywilnego.

#### 4 – USŁUGI ASSISTANCE

Klientowi lub upoważnionemu kierowcy 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 DACIA ASSISTANCE.

Przed telefonicznym zgłoszeniem awarii do DACIA 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 VIN 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, DACIA ASSISTANCE organizuje i ponosi koszty świadczeń określonych poniżej.

Klient nie musi pokrywać zaliczkowo żadnych kosztów z wyjątkiem kosztów skontaktowania się z Dacia Assistance 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 DACIA ASSISTANCE zaraz po zjechaniu z autostrady lub drogi podobnego rodzaju.

##### Naprawa na miejscu zdarzenia / Holowanie

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

Jeśli naprawa na miejscu zdarzenia jest niemożliwa i konieczne jest holowanie, pojazd zostanie odholowany do najbliższego serwisu DACIA lub w razie jego braku, w niektórych krajach europejskich, do najbliższego serwisu RENAULT, który może wykonać naprawę.

UWAGA: DACIA ASSISTANCE nie pokrywa wydatków poniesionych przez Klienta bez uprzedniego uzyskania jej zgody.

#### 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, Bośnia i Hercegowina, Estonia, Irlandia, Łotwa, Litwa, Macedonia, Serbia i Czarnogóra, Cypr, Malta i Islandia z zastrzeżeniem, że poza granicami Polski Klient może być zobowiązany pokryć koszty świadczeń, które po udokumentowaniu (faktury wystawione na Renault Polska) będą mu zwrócone przez Renault Polska.

#### 6 – ZASADY STOSOWANIA

##### 6.1 – 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 najszyszym 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;

## **6.2 – 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.

## **6.3 – KLIENT ZOBOWIĄDUJE SIĘ, ŻE W RAZIE UTRATY LUB KRADZIEŻY UMOWY SERWISOWEJ POWIADOMI AUTORYZOWANEGO PARTNERA DACIA 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 – CESJA PRAW**

8.1. – W przypadku sprzedaży pojazdu, na który została wykupiona usługa Easy Service 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.

## **9 – ROZWIĄZANIE UMOWY**

9.1 - 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.

9.2 – 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.

9.3 – 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 6.2 niniejszej umowy, a także:

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

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

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

9.5 - W przypadku niezapłaćenia 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.

#### 9.6 – Zasady rozliczenia umowy

W przypadkach przewidzianych w punktach 9.1 i 9.2, Renault przeprowadzi rozliczenie z Klientem według stanu na dzień rozwiązania umowy na następujących zasadach:

9.6.1 – 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 9.1 i 9.2 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 9.1 i 9.2 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.

9.6.2 – 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 :  $869,40 - 252,00 = 617,40 \text{ zł}$

## 10 - ROZWIĄZYWANIE 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.