

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY smlouvy o poskytování servisních služeb GARANCE DACIA ZEN

účinné od 1. ledna 2024

## ČÁST I. - OBECNÁ USTANOVENÍ

- I.1.** Tyto všeobecné podmínky, jež tvoří nedílnou součást Smlouvy o poskytování servisních služeb GARANCE DACIA ZEN (dále jen „smlouva“), upravují poskytování servisních služeb v rámci produktu GARANCE DACIA ZEN a v rozsahu služeb dle Části II těchto všeobecných podmínek (dále jen „služby“).
- I.2.** Poskytovatel nenese odpovědnost za vady oprav, výměn, montáží či jiných prací provedených v souladu s touto smlouvou autorizovaným servisem. Práva z této odpovědnosti je Zákazník povinen uplatnit u autorizovaného servisu, který takovou opravu, výměnu, montáž či jinou práci vykonal.
- I.3.** Tato smlouva je nedílnou součástí produktu Servisní prohlídka A a/nebo Servisní prohlídka B (neplatí pro Servis 5+), v případě zakoupení za plnou cenu u Prodejce a za předpokladu splnění následujících podmínek:

- Vozidlo bylo uvedeno do provozu v České republice před více než 28 měsíci (2 roky 4 měsíce) a méně než 72 měsíci (6 let) a má najeto méně než 120 000 km a vozidlo má platnou technickou kontrolu a bylo předmětem pravidelné údržby v souladu s doporučeními výrobce
- NEBO
- Vozidlo bylo zakoupeno jako nové u člena distribuční sítě DACIA v České republice nebo bylo uvedeno do provozu v České republice před méně než 28 měsíci (2 roky 4 měsíce) a má najeto mezi 100 000 km a 120 000 km (ukončení platnosti záruky DACIA v 36 měsíci nebo v 100 000 km) a Vozidlo má platnou technickou kontrolu a bylo předmětem pravidelné údržby v souladu s doporučeními výrobce.

Tato smlouva se nevztahuje na následující vozidla:

- vozidla DACIA uvedena do provozu před méně než 28 měsíci (2 roky 4 měsíce) s méně než 100 000 km nebo více než 120 000 km,
- vozidla DACIA uvedena do provozu před více než 73 měsíci (6 let a 1 měsíc),
- vozidla DACIA s více než 120 000 km v den poskytnutí produktu Servisní prohlídka A a/nebo Servisní prohlídka B (nevztahuje se na Servis 5+),
- vozidla DACIA používaná při závodech, na závodních okruzích nebo v jiných podobných situacích, kde dochází k nadměrnému zatížení vozidla
- vozidla DACIA registrovaná na jméno autobazaru/opravný, autoservisu nebo jiného typu společnosti obvykle obchodující s motorovými vozidly,
- vozidla DACIA, která byla stažena z provozu anebo určena k totální likvidaci
- vozidla DACIA, u kterých po provedení Servisní prohlídky A a/nebo Servisní prohlídky B nebudou odstraněny závady zapsané v červené části Osvědčení o kontrole (Semafor).

- I.4.** Smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu Zákazníkem a Prodejcem.

- I.5.** Tato smlouva nabývá účinnosti:

- a)** dnem podpisu smlouvy Zákazníkem a Prodejcem u vozidel DACIA, které splňují podmínky dle bodu I.3. výše, která mají v 59. dnu přede dnem provedení Servisní prohlídky A a/nebo Servisní prohlídky B (mimo Servis 5+) platný některý z následujících produktů:

- Záruka DACIA, a/nebo
- GARANCE+ a/nebo
- Garance Dacia ZEN;

nebo

- b)** 31. den po dni podpisu smlouvy Zákazníkem a Prodejcem nebo po nájezdu 500 km po dni podpisu smlouvy Zákazníkem a Prodejcem (podle toho co nastane později) u vozidel DACIA, které splňují podmínky dle bodu I.3. výše, ale nesplňují podmínky uvedené v bodě I.5. a) výše.

- I.6.** Doba trvání smlouvy je 12 měsíců nebo do maximálního nájezdu 30.000 km ode dne platnosti smlouvy, její řádné ukončení je uvedeno ve smlouvě jako „Datum ukončení smlouvy“ a „Sjednaný počet km“ s tím, že rozhodující je ta skutečnost, která nastane dříve. Pro účely počítání dosaženého počtu kilometrů se považuje jako počáteční stav kilometrů stav tachometru v den podpisu smlouvy. V případě výměny tachometru bude rozhodující pro stanovení počtu ujetých kilometrů součet počtu kilometrů na starém tachometru a počet ujetých kilometrů na novém tachometru.

- I.7.** Tato smlouva kromě řádného ukončení zanikne:

- a.** v případě zničení Vozidla nebo v případě, kdy je Vozidlo poškozeno tak, že je technicky neopravitelné nebo s jeho opravou by byly spojeny nepřiměřeně náklady; smlouva zanikne ke dni, kdy došlo ke vzniku škodní události na

Vozidle s tím, že Zákazník je povinen do 5 dnů ode dne vzniku škodní události informovat Poskytovatele doporučeným dopisem o vzniku škodní události a přiložit doklad potvrzující takovou událost.

- b. v případě odcizení Vozidla, pokud není Vozidlo nalezeno do 30 dnů od oznámení odcizení policii; smlouva zanikne ke dni, kdy Zákazník zjistil odcizení Vozidla s tím, že Zákazník je povinen informovat Poskytovatele o odcizení Vozidla do 5 dnů od okamžiku zjištění odcizení Vozidla doporučeným dopisem a přiložit o této skutečnosti protokol o oznámení odcizení Vozidla na policii (zprávu policie).

V případě ukončení smlouvy nemá Zákazník nárok na vrácení ceny služeb.

**I.8.** Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že:

- a. Zákazník nesplní nebo poruší svým jednáním jakoukoli povinnost vyplývající z této smlouvy,
- b. pokud byly na Vozidlo namontovány díly nebo prováděny na Vozidle úpravy neschválené výrobcem,
- c. pokud došlo k výměně tachometru bez předchozího souhlasu Poskytovatele nebo byl tachometr odpojen nebo vynulován nebo byl stav ujetých kilometrů jakkoli zfalšován,
- d. pokud Vozidlo bylo použito v jiných podmínkách, než je předepsáno výrobcem (zejména ale ne výlučně: nadměrné zatížení vozidla například na závodním okruhu nebo jeho použití v jakýchkoli závodech).

V případě odstoupení od smlouvy ze strany Poskytovatele se smlouva ruší dnem doručení oznámení o odstoupení Zákazníkoví. Toto oznámení musí být zasláno doporučeným dopisem na poslední známou adresu Zákazníka. V případě, že nebude možné Zákazníkoví oznámení doručit, považuje se za doručené dnem, kdy byla písemnost uložena na poště, a Zákazník byl vyzván, aby si písemnost vyzvedl, i když se o uložení nedozvěděl.

Poskytovatel má právo požadovat od Zákazníka náhradu škody vzniklé porušením povinností, a to ve výši, ve které škoda vzniklá porušením takové povinnosti.

**I.9.** Zákazník odpovídá Poskytovateli za škodu způsobenou porušením jakékoli jeho povinnosti vyplývající ze smlouvy.

**I.10.** Zákazník je oprávněn od této smlouvy odstoupit ze zákonem stanovených důvodů a za zákonem stanovených podmínek.

**I.11.** Při převodu Vozidla se práva a povinnosti ze smlouvy převádějí na nového nabyvatele Vozidla. V případě smrti Zákazníka přecházejí práva a povinnosti ze smlouvy na dědice Vozidla.

#### **I.12. Ochrana osobních údajů**

Informace, které jsou po Zákazníkoví požadovány při uzavírání smlouvy, včetně jeho osobních údajů, jsou údaje nezbytné pro její uzavření, pro plnění povinností vyplývajících ze smlouvy a za účelem zajištění takových servisních služeb pro Zákazníka, které odpovídají jeho potřebám (účel zpracování) a zpracování vyplývá přímo z plnění uzavřené smlouvy (právní základ zpracování). Ve smyslu platných právních předpisů zpracovávají (1) Poskytovatel; a (2) Prodávající jako společní správci osobních údajů poskytnutých na základě smlouvy.

Pro výše uvedené účely budou osobní údaje uchovávány po dobu 10 let od ukončení trvání smlouvy.

Osobní údaje bude Poskytovatel a Prodejce zpracovávat manuálně i automatizovaně přímo prostřednictvím svých zaměstnanců a dále prostřednictvím zpracovatelů pověřených společnostmi Renault a/nebo prodejcem, zejména pak prostřednictvím poskytovatelů IT řešení a softvrů, a to na základě smluv o zpracování osobních údajů, a také prostřednictvím subjektů, které jsou vůči společnosti Renault propojeny osobami. V rozsahu a pro účely výše uvedené je správce oprávněn předávat tyto osobní údaje jiným subjektům patřícím do skupiny RENAULT a jejich smluvním zpracovatelům. Osobní údaje nebudou předávány do zemí mimo Evropský hospodářský prostor.

Zákazník si je vědomý a souhlasí s tím, že Poskytovatel údaje dle této smlouvy k výše uvedenému účelu plnění smlouvy může předat výrobcí Vozidla – společnosti Renault SAS a dále dodavateli služby DACIA ASSISTANCE a autorizovaným servisům DACIA, které jsou součástí sítě DACIA.

Zákazník má následující práva:

- a) Právo požadovat informace o účelu zpracování osobních údajů, informace o rozsahu a kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování.
- b) Právo získat od správce osobní údaje, které se Zákazníka týkají a jež poskytl. Toto právo se nevztahuje na osobní údaje, které nejsou zpracovávány automatizovaně.
- c) Právo vznést námitku, žádat vysvětlení a odstranění závazného stavu, zejména pak požadovat opravu, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Pokud se Zákazník domnívá, že dochází k neoprávněnému zpracování osobních údajů, může se obrátit se stížností na dozorový orgán, kterým je pro území České republiky Úřad pro ochranu osobních údajů (Úřad pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mail: [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz), tel.: 234 665 125).

V případě stížnosti či dotazů souvisejících se zpracováním osobních údajů se může Zákazník obrátit na Poskytovatele na [osobniudaje@renault.cz](mailto:osobniudaje@renault.cz) a/nebo Prodávajícího.

#### **I.13. Spory**

Veškeré spory vyplývající nebo související se smlouvou budou řešeny v rámci možností smírnou cestou.

Zákazník jako spotřebitel má v souladu s platnými právními předpisy právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu před kompetentním orgánem, kterým je:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - oddělení ADR  
Gorazdova 1969/24  
120 00 Praha 2  
Email: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz.

V případě, že nedojde k vyřešení sporu smírem, o věci rozhodne příslušný soud České republiky.

## ČÁST II. - PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

**II.1.** Na poskytnutí služeb dle této smlouvy má Zákazník nárok pouze u autorizovaných servisů DACIA, které jsou součástí sítě DACIA (dále jen „autorizovaný servis“), o jejichž aktuálním platném seznamu se může Zákazník informovat prostřednictvím internetových stránek na adrese [www.dacia.cz](http://www.dacia.cz), případně na Zelené lince 800 380 380.

**II.2.** Za podmínek stanovených touto smlouvou servisní služby zahrnují:

- výměnu nebo opravu mechanických a elektrických dílů Vozidla (včetně montáže), u nichž Zákazník identifikoval závadu a výrobce je uznal za vadné, a to za podmínek stanovených touto smlouvou s výjimkou případů uvedených v odst. II.3. tohoto článku.
- opravy škod způsobené závadou dle bodu a) na jiných částech Vozidla. Rozhodnutí, zda díl, který byl identifikován jako vadný, bude opraven nebo vyměněn, přísluší danému autorizovanému servisu.

**II.3.** Sjednané služby se nevztahují:

- na údržbu a pravidelnou servisní prohlídku objednanou Zákazníkem v souladu s doporučeními výrobce,
- na výměnu nebo doplňování spotřebních kapalin (např.: oleje, chladicí kapaliny, kapaliny do ostřikovačů čelního skla, kapaliny do klimatizace), které se týkají používání,
- na výměnu pneumatik, seřízení a vyvážení kol,
- na opravy spojené s běžným opotřebením Vozidla, na náklady na výměnu dílů podléhajících běžnému opotřebení v závislosti na způsobu užívání Vozidla a počtu ujetých kilometrů (jako jsou například tlumiče, prvky zavěšení kol, brzdové kotouče, destičky a obložení, spojka a její součásti, žárovky atd.),
- na součásti Vozidla, které byly změněny jinak než opravou nebo výměnou v autorizovaném servisu,
- na dopady změny uvedené v předchozím bodu (poškození, zhoršení stavu, předčasné opotřebení atd.) na ostatní díly nebo jednotky Vozidla nebo jejich fungování,
- na výměnu nebo opravu mechanických a elektrických dílů Vozidla (včetně montáže), u kterých se zjištěná porucha váže na skutečnost, že Zákazník nechal vykonat opravu nebo údržbu bez respektování doporučení výrobce. Jestliže údržba, kontrola nebo oprava byla vykonána mimo síť autorizovaných servisů, Zákazník je povinen prokázat, že zjištěná vada nevyplývá z údržby, kontroly nebo opravy neodpovídajícím doporučením výrobce.
- na následující díly anebo části: prvky karosérie, dveřní kliky, těsnící spoje, lišty dveří, kapota motoru, prosklení vč. vyhřívaných skel, akumulátor příslušenství, výbojky, zpětná zrcátka, přední a zadní nárazníky, výfuková soustava včetně katalyzátoru, filtr pevných částic, dále pak na vnitřní vybavení jako čalounění, koberečky, obložení, ovládací panely, klapky, potahy, loketní opěrky a dále na součásti Vozidla dodatečně namontované po dodání z výroby (zejména na autorádio, veškeré audio vybavení a jeho příslušenství, poplachové a bezpečnostní systémy)
- na poškození dílů, které neodpovídají původnímu vybavení,
- na diagnostické a údržbové práce, seřízení, vyvážení a čištění, pokud tyto práce nemají přímou souvislost se zjištěním nebo odstraněním závady kryté touto smlouvou.
- na multimediální a navigační systémy Vozidla,
- na náklady zaviněné zanedbáním předepsaného programu údržby nebo nerespektováním údajů na kontrolkách či doplněním a/nebo výměnou oleje za olej jiný, než doporučený výrobcem a na škody způsobené nesprávnou údržbou Vozidla, a zvláště případy, kdy nebyly dodrženy pokyny výrobce týkající se údržby a péče popsané v Programu údržby a v Příloze k údržbě nebo v příručce k vozidlu,
- pokud bylo Vozidlo používáno v podmínkách, které neodpovídají běžným provozním podmínkám (např. přetěžování nebo používání k závodům).
- na škody způsobené vnějšími vlivy, jako jsou např. (uvedený výčet není vyčerpávající):
  - nehody nebo nárazy (včetně následných nepřímých a/nebo skrytých škod zjištěných a zjistitelných až při dalším provozu Vozidla), poškrábání, odření, odletující šterk nebo pevné předměty, krupobití, znečištění ovzduší, vlivy přírodních látek jako např. pryskyřice, vlivy živočišného původu jako např. ptací trus, vlivy chemických látek, přepravovaných předmětů,
  - montáž příslušenství nebo doplňků neschválených výrobcem, montáž příslušenství nebo doplňků schválených výrobcem, ovšem bez dodržení jím vydaných technických pokynů a doporučení,

- případy vyšší moci jako např. blesk, požár, záplavy, zemětřesení, válečný konflikt, nepokoje a atentáty.
  - na škody způsobené chybějící součinností Zákazníka nebo pověřeného řidiče/uživatelé Vozidla v rámci procesu odstraňování vad záručních a/nebo oprav dle této smlouvy.
  - na náhradu nepřímých následků způsobených případnou závadou (např. ušlý zisk, znemožnění používání vozu atd.).
- II.4.** Smluvní záruka na Vozidlo dle platných Záručních podmínek je poskytována nezávisle na sjednaných službách v této smlouvě.
- II.5.** Klient souhlasí s tím, že Všechny nahrazené díly se stávají majetkem Poskytovatele.

#### **ČÁST IV. - ÚZEMNÍ PLATNOST**

- IV.1.** Zákazník je oprávněn uplatnit poskytování sjednaných služeb na území České republiky a na evropském území členských států Evropské unie a rovněž v následujících státech: Albánie, Andora, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Island, Kosovo, Kypr, Lichtenštejnsko, Makedonie, Monako, Norsko, San Marino, Srbsko, Švýcarsko a Velká Británie.
- IV.2.** V případě, že výkon, na který se vztahují sjednané služby, bude proveden mimo území České republiky, avšak ve státě, na které se uvedené služby vztahují dle předchozího odstavce, může být zákazník vyzván, aby uhradil realizované výkony autorizovanému servisu, který je prováděl. V tomto případě je Zákazník povinen uhradit sám realizované výkony autorizovanému servisu, který je prováděl, a poté požadovat uhrazení těchto nákladů u Poskytovatele. Pro zpětné proplacení se Zákazník musí obrátit na některého z autorizovaných servisů na území České republiky a předložit originál faktury, kterou uhradil včetně všech souvisejících dokladů (např. zakázkový list, protokol o opravě apod.). V případě, že nárok Zákazníka bude uznán jako oprávněný, bude Zákazníkovi příslušná částka v českých korunách proplacena. Pro přepočítání částky uhrazené v cizí měně bude použit oficiální kurz ČNB platný ke dni, kdy byly všechny požadované dokumenty předloženy dle těchto podmínek.

#### **ČÁST V. - IDENTIFIKACE ZÁKAZNÍKA**

Abyste Zákazník mohl využívat sjednané služby dle smlouvy v celé síti autorizovaných servisů, je povinen se prokázat technickým průkazem Vozidla. V případě pochybností může být od Zákazníka požadováno předložení této smlouvy.

Zákazník se podpisem této smlouvy zavazuje:

- na vyzvání předložit Záruční list předaný prvnímu uživateli spolu s Vozidlem a doložit, že byly vykonány všechny výrobce stanovené úkony vztahující se k údržbě vozidla, a to ve výrobce stanoveném rozsahu a intervalu a dle technických a technologických postupů stanovených výrobcem,
- v případě závady na tachometru zajistit jeho neprodlenou opravu a informovat o této skutečnosti Poskytovatele doporučeným dopisem nebo prostřednictvím datové schránky do deseti pracovních dnů od vzniku závady.

Zákazník je dále za účelem zamezení zhoršení stavu Vozidla povinen neprodleně informovat o zjištěných závadách autorizovaný servis a neprodleně reagovat na případnou svolávací akci Poskytovatele.

Podpis a razítko Prodejce:

Podpis Zákazníka: