



OGÓLNE WARUNKI UMOWY SERWISOWEJ FORMUŁA NON STOP I FORMUŁA NON STOP PRO DLA SAMOCHODÓW MARKI DACIA

Niniejsze Warunki Ogólne stanowią załącznik do Umowy, stanowiącego dowód wykupienia przez niego usługi serwisowej Formuła Non Stop LUB Formuła Non Stop Pro (dalej „Formuła Non Stop” lub „FNS”). 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 dystrybutora samochodów marki DACIA, tj. RENAULT Polska Sp. z o.o. oraz przez Autoryzowanych Partnerów DACIA (dalej „Autoryzowani Partnerzy DACIA” lub „DACIA”).

Świadczenie tych usług zapewnia spółka **RENAULT POLSKA Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Marynarskiej 13, 02-674 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000121892, której kapitał zakładowy wynosi 4 773 000,00 zł., NIP 526-020-59-83, REGON: 012580005, nr BDO: 000042761 (zwana dalej „Renault Polska”).

Obsługą administracyjną umowy i pobieraniem opłat z tytułu umowy zajmuje się Renault Polska. Usługi Assistance świadczy DACIA ASISSTANCE.

W przypadku sprzedaży umowy Formuła Non Stop w sieci DACIA umowa jest zawierana z Autoryzowanym Partnerem DACIA działającym w imieniu i na rzecz Renault Polska.

1 – KWALIFIKUJĄCE SIĘ POJAZDY I KLIENCI

1.1 Wszystkie nowe samochody DACIA, tzn. samochody osobowe i dostawcze o dopuszczalnej masie całkowitej pojazdu poniżej 3,5 tony. Dodatkowo pojazdy te zarejestrowano jako nowe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a usługa ta wykupiona została przez Klienta przed upływem maksymalnie 24 miesięcy, licząc od wydania nowego samochodu, którego data jest wpisana w karcie gwarancyjnej.

1.2 Usługa Formuła Non Stop nie obejmuje 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 „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 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.

2.3 Niniejsza umowa obowiązuje w Polsce oraz w następujących krajach:

Francja i terytoria zależne, Albania, Niemcy, Andora, Austria, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Cypr, Chorwacja, Dania, Hiszpania, Estonia, Finlandia, Wielka Brytania, Grecja, Węgry, Irlandia, Islandia, Włochy, Kosowo, Łotwa, Liechtenstein, Litwa, Luxemburg, Macedonia, Malta, Norwegia, Królestwo Niderlandów, Portugalia, Czeska Republika, Rumunia, San Marino, Serbia, Czarnogóra, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Szwajcaria, Ukraina.

3 – ŚWIADCZONE USŁUGI

Świadczenia określone poniżej są wykonywane na podstawie niniejszej Umowy:

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 lub uzupełnienia poziomu płynów eksploatacyjnych (np. oleju, płynu chłodniczego, płynu do spryskiwaczy, czynnika chłodzącego do klimatyzacji) związanych z użytkowaniem i eksploatacją pojazdu;
- kosztów wymiany części podlegających normalnemu zużyciu podczas użytkowania pojazdu (np. pióra wycieraczek, żarówki oświetlenia i lampy wyładowcze, akumulator, tarcze hamulcowe, bębny hamulcowe, klocki hamulcowe, szczęki hamulcowe, amortyzatory, obręczy kół, sprzęgło);
- skutków pogorszenia się stanu pojazdu w wyniku lekceważenia sygnałów ostrzegawczych wyświetlanych przez przyrządy kontrolne oraz zaleceń zawartych w instrukcji obsługi oraz karcie przeglądów i gwarancji pojazdu;
- kosztów wymiany lub naprawy następujących części:
 - **samochody spalinowe:** rura wydechowa, katalizator, tłumik, kolektor wydechowy, sprzęgło, tarcza sprzęgła, łożysko oporowe, wysprzęglik, filtr cząstek stałych, żarówki ksenonowe, przetwornica lampy ksenonowej, ogumienie, kołpaki kół, układ rozrządu, alternator, rozrusznik, koło pasowe, koło dwumasowe/zamachowe, tapicerka i podstawy foteli, obicia, deska rozdzielcza wraz z elementami sterowania ręcznego, kierownica, panel klimatyzacji, akcesoria telefoniczne i zestaw głośnomówiący, nawiewy, listwy, materiały wygłuszające, elementy ręcznego sterowania drzwiami i szybami, lusterka zewnętrzne, szyby i system ogrzewania szyb, wykładzina podłogowa, składany dach, karoseria, rama nadwozia, podwozie, drzwi nadwozia, uszczelki, zderzak, listwy ochronne, mechanizmy podnoszenia, oznaczenia handlowe, emblematy i monogramy, wstawki ozdobne, podnośnik, karta/kluczyk do samochodu;
 - **samochody elektryczne:** żarówki/żarówki ksenonowe, przetwornica lampy ksenonowej, ogumienie, kołpaki kół, alternator, rozrusznik, koło pasowe, gniazdo ładowania i przewody gniazda, kabel do ładowania, pompa wspomagania, tapicerka i podstawy foteli, obicia, deska rozdzielcza wraz z elementami sterowania ręcznego, kierownica, panel klimatyzacji, telefon, akcesoria telefoniczne i zestaw głośnomówiący, nawiewy, listwy, materiały wygłuszające, elementy ręcznego sterowania drzwiami i szybami, lusterka zewnętrzne, szyby i system ogrzewania szyb, wykładzina podłogowa, składany dach, nadwozie, karoseria, rama nadwozia, podwozie, drzwi nadwozia, zderzak, uszczelki, listwy ochronne, wstawki ozdobne,

- podnośnik, oznaczenia handlowe, emblematy i monogramy, wstawki ozdobne, karta/kluczyk do samochodu, akumulator napędowy, podzespoły elektrycznego zespołu napędowego, system chłodzenia;
 - akcesoriów, które nie stanowią wyposażenia fabrycznego pojazdu np. czujników parkowania, systemów alarmowych, haków holowniczych, dywaników, gaśnic;
 - instalacji LPG, która nie jest wyposażeniem fabrycznym pojazdu;
 - kosztów napraw spowodowanych następującymi czynnikami zewnętrznymi:
 - wypadki, kolizje, zderzenia, zadrapania i zarysowania, odpryski żwiru i innych ciał stałych, grad, akty wandalizmu, stłuczenia szyb;
 - opady związane z zanieczyszczeniem atmosferycznym, substancje pochodzenia roślinnego (żywica), zwierzęcego (odchody ptasie), chemicznego;
 - parowanie reflektorów, lamp i halogenów pod wpływem zjawisk fizyczno-atmosferycznych;
 - przewożone materiały;
 - używanie niewłaściwego paliwa lub paliwa odznaczającego się złą jakością, niezgodnego z zaleceniami producenta;
 - kosztów napraw uszkodzeń powstałych w wyniku działania siły wyższej: piorun, pożar, powódzie, trzęsienia ziemi, działania wojenne, zamieszki i zamachy;
 - pęknięcia szyb
 - powłoki lakierniczej;
 - kosztów jakichkolwiek napraw, wymian części mechanicznych, elektrycznych i elektronicznych (w tym robocizny), których wadliwość wynika z faktu, że Klient próbował w 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;
- 3.3 – DACIA Assistance nie świadczy usług Assistance, jeśli awaria jest spowodowana:
- błędem w konserwacji pojazdu lub uszkodzeniem mechanicznym pojazdu,
 - naruszeniem przez ubezpieczonego warunków gwarancji wydanej przez Dacię;
 - 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.

3.4. - Kiedy zostanie osiągnięty przebieg lub upłyne 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.

3.5 – 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 Autoryzowanych Partnerów DACIA, 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 sprawnie 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 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.

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

Pojazd zastępczy

Klient w przypadku unieruchomienia pojazdu jest uprawniony do skorzystania z pojazdu zastępczego, który może mu być udostępniony nieodpłatnie przez DACIA na czas naprawy, ale na okres nie dłuższy niż 3 dni i którego kategoria będzie zależała od lokalnych możliwości. Warunki użyczenia pojazdu zastępczego zostały opisane w ust. 5. Pojazdy z najmu krótkoterminowego nie są uprawnione do korzystania z usługi „samochód zastępczy”.

5 – OFERTA MOBILNOŚCI

Klientowi może być udostępniony pojazd zastępczy w przypadku wystąpienia zdarzenia uprawniającego do skorzystania z usług Assistance i powodującego unieruchomienie pojazdu i konieczność wykonania naprawy, która będzie trwać dłużej niż 3 godziny zgodnie z tabelą normatywów czasowych Producenta, pod warunkiem, że awaria lub usterka nie jest skutkiem wypadku, na następujących zasadach:

- Pojazd zastępczy zostanie udostępniony na czas naprawy powodującej unieruchomienie pojazdu, jednak na okres nie dłuższy niż 3 dni,
- Kategoria pojazdu udostępnionego Klientowi będzie zależała od lokalnych możliwości,
- Udostępnienie pojazdu zastępczego musi być poprzedzone podpisaniem umowy wypożyczenia samochodu między DACIA a Klientem,
- Użytkowanie pojazdu zastępczego musi się odbywać zgodnie z ogólnymi warunkami wynajmu obowiązującymi w firmie udostępniającej samochód,
- Pojazd musi być zwrócony w miejscu jego wypożyczenia,

– Pozostałe koszty związane z eksploatacją pojazdu (dodatkowe ubezpieczenie, wydatki na paliwo, parking, opłaty za przejazd itd.) są pokrywane przez Klienta.

6 – OGRANICZENIA

6.1 – DACIA Assistance działa w ramach zezwoleń udzielonych przez władze lokalne.

6.2 – 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.

6.3 - DACIA Assistance nie świadczy usług Assistance w warunkach wojny, zamieszek, masowych ruchów społecznych, aktów terroryzmu lub sabotażu.

7 – ZASADY STOSOWANIA

7.1 – W CELU SKORZYSTANIA Z NINIEJSZEJ UMOWY KLIENT POWINIEN:

- zwrócić się do dowolnego Autoryzowanego Partnera DACIA, ponieważ tylko on uprawniony jest do dokonywania czynności z tego tytułu. Do RENAULT należy decyzja czy część uznaną za uszkodzoną należy naprawić, czy wymienić,
- okazać prawidłowo wypełnioną książkę przeglądów lub „Kartę przeglądów i gwarancja” poświadczającą, że przeglądy były rzeczywiście wykonywane w autoryzowanym serwisie 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 przypadku unieruchomienia pojazdu, Klient powinien zwrócić się do najbliższego autoryzowanego serwisu sieci DACIA lub do DACIA Assistance.

7.2 – NINIEJSZA UMOWA PRZESTAJE OBOWIĄZYWAĆ, A RENAULT ORAZ AUTORYZOWANI PARTNERZY 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 (np.: był przeciążony 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 serwisie 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 przeglądów pojazdu lub w karcie przeglądów i gwarancji i w instrukcji obsługi.

7.3 – KLIENT ZOBOWIĄDUJE SIĘ, ŻE W RAZIE UTRATY LUB KRADZIEŻY POJAZDU POWIADOMI AUTORYZOWANEGO PARTNERA DACIA W JAK NAJKRÓTSZYM CZASIE.

8 – CESJA PRAW

W przypadku sprzedaży pojazdu, do którego została wykupiona Umowa przez pierwszego właściciela, przed osiągnięciem określonego limitu kilometrów lub zakończeniem okresu obowiązywania, prawa wynikające z Umowy przechodzą na nowego właściciela pojazdu. Warunkiem skutecznego przeniesienia Umowy na nowy podmiot jest zawarcie w umowie sprzedaży zapisów regulujących cesję praw z Umowy lub zawarcie odrębnej umowy dotyczącej cesji praw z Umowy. Klient powinien dodatkowo przekazać nabywcy oryginał Umowy wraz z niniejszymi OWU.

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, u którego została zawarta umowa, 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, u którego została zawarta umowa, 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 rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia przez każdą ze Stron w przypadku niewykonania przez Klienta obowiązków wskazanych w niniejszej umowie. Ponadto, DACIA będzie mieć prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w poniższych przypadkach:

- jeżeli pojazd był eksploatowany w warunkach niezgodnych z określonymi w instrukcji obsługi lub w karcie przeglądów i gwarancji (np.: był przeciążony lub brał udział w jakichkolwiek zawodach sportowych),
- jeżeli 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 karcie przeglądów i gwarancji oraz w instrukcji obsługi.
- 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 DACIA będzie mogła żądać od Klienta sumy odpowiadającej poniesionej szkodzie. 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 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.

9.6 – Zasady rozliczenia umowy

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

9.6.1 – Niezależnie od sposobu zapłaty wybranego przez Klienta Partner DACIA 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 DACIA.

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 – ROZSTRZYGANIE SPORÓW

10.1 Niniejsze ogólne warunki sprzedaży podlegają wyłącznie prawu polskiemu.

10.2. W przypadku powstania sporu pomiędzy klientem a sprzedawcą strony dołożą starań w celu rozwiązania go na drodze polubownej (klient na piśmie zgłosi roszczenia do Działu Obsługi Klientów producenta samochodu lub podobnej jednostki organizacyjnej w zakładzie sprzedawcy).

W razie nieosiągnięcia polubownego rozwiązania z pomocą Działu Obsługi Klientów i/lub odpowiedniego działu ds. skarg, Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22(1) KC ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php
- http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz
- http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php

Klient będący konsumentem w rozumieniu Kodeksu cywilnego posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- a) Klient taki uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
- b) Klient taki uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Wskazany Podmiotem lub Renault Polska Sp. o.o.;
- c) Klient taki może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email porady@dlakonsumentow.pl, a także przez Punkt kontaktowy przy Prezesie UOKIK pod numerem telefonu: 22 55 60 332

10.3. W przypadku roszczeń związanych z wykonaniem niniejszej Umowy:

- jeżeli klient jest przedsiębiorcą, wyłącznie właściwy jest sąd miejscowo właściwy ze względu na siedzibę sprzedawcy,
- jeżeli Klient nie jest przedsiębiorcą, ustalenie sądu właściwego odbywa się na podstawie przepisów prawa polskiego.

11 – DZIAŁ OBSŁUGI KLIENTA

Dane kontaktowe Działu Obsługi Klienta:

Renault Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
ul. Marynarska 13, 02-674 Warszawa.

12 – DANE OSOBOWE

Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych zawiera klauzula informacyjna stanowiąca załącznik do niniejszych OWU. Informacje na temat przetwarzania danych znajdują się także na <https://www.renault.pl/polityka-prywatnosc.html> oraz <https://www.dacia.pl/przetwarzanie-danych-osobowych.html>.