



## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY smlouvy o poskytování servisních služeb RENAULT FULL SERVICE a RENAULT FULL SERVICE PRO

účinné od 10. července 2017

### ČÁST I. – OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto všeobecné podmínky, jež tvoří nedílnou součást Smlouvy o poskytování servisních služeb RENAULT FULL SERVICE a RENAULT FULL SERVICE PRO (dále jen „**smlouva**“), upravují poskytování servisních služeb v rámci produktu RENAULT FULL SERVICE a RENAULT FULL SERVICE PRO v rozsahu dle Částí II a III těchto všeobecných podmínek (dále jen „**služby**“). Speciálně upravená vozidla (např. vozidla autoškoly, taxi, policie, ambulance apod.) a vozidla s předpokladem nadměrného opotřebení jsou předmětem samostatných podmínek ceny za služby.
2. Poskytovatel nenes odpovědnost za vady jakýchkoli prací provedených v souladu s touto smlouvou autorizovaným servisem. Práva z této odpovědnosti je Zákazník povinen uplatnit u autorizovaného servisu, který takovou práci vykonal.
3. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu Zákazníkem a Prodejcem za podmínky, že
  - Vozidlo bylo zakoupeno jako nové u člena distribuční sítě RENAULT v České republice nebo bylo uvedeno do provozu v České republice a dle jeho specifikací a platného aktuálního ceníku RENAULT FULL SERVICE nebo RENAULT FULL SERVICE PRO na něj lze tuto smlouvu uzavřít a zároveň
  - zákonná záruka a smluvní záruka na Vozidlo začala plynout nejpозději 12 měsíců před podpisem této smlouvy, není-li Poskytovatelem výslovně stanoveno jinak.
4. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uhrazení ceny dle sjednaného tarifu. Zákazník je povinen uhradit sjednanou cenu služeb v den podpisu smlouvy, nejpозději však do 14 dní ode dne podpisu smlouvy na základě faktury vystavené Prodejcem. V případě financování Vozidla, ke kterému se tato smlouva vztahuje prostřednictvím financování poskytnutého společností RCI Financial Services, s.r.o., je cena za služby zcela nebo částečně součástí produktu financování. Doba trvání smlouvy je sjednána ve smlouvě. Řádné ukončení smlouvy 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 0. V případě výměny tachometru bude rozhodující pro stanovení počtu ujetých kilometrů součet počtu kilometrů na starém tachometru a počet ujetých kilometrů na novém tachometru.
5. 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 nepřiměřené 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 zjistí 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).
  - c. v případě ukončení kupní smlouvy na Vozidlo z jakéhokoliv důvodu s tím, že tato smlouva zanikne ke dni, kdy Zákazník předá Vozidlo prodávajícímu RENAULT dle kupní smlouvy na Vozidlo.
  - d. v případě předčasného ukončení smlouvy o financování mezi Klientem a společností RCI Financial Services, s.r.o., pokud je její součástí rovněž uzavření této smlouvy s tím, že tato smlouva zanikne ke dni takového ukončení smlouvy o financování. Za předčasné ukončení smlouvy o financování se považuje ukončení smlouvy o financování dle všeobecných obchodních podmínek společnosti RCI Financial Services s.r.o.

V případě zániku smlouvy podle tohoto článku, písm. a) nebo b), kdy byla odměna uhrazena Zákazníkem jednorázovou platbou řádně a včas, má Zákazník nárok na vrácení poměrné části ceny služeb. Tato poměrná část ceny služeb se stanoví na základě počtu dní, během nichž byly služby čerpány, a to:

  - (i) za podmínky, že Vozidlo ke dni zániku smlouvy nenaplnilo podmínky rozhodné pro první servisní prohlídku stanovenou v Programu údržby a v Příloze k údržbě nebo v Uživatelské příručce pro Vozidlo, bude Zákazníkovi vrácena cena dle smlouvy snižená o administrativní poplatek 1000 Kč bez DPH.
  - (ii) za podmínky, že Vozidlo ke dni zániku smlouvy již naplnilo podmínky rozhodné pro první servisní prohlídku stanovenou v Programu údržby a v Příloze k údržbě nebo v Uživatelské příručce pro Vozidlo, bude Zákazníkovi vrácena poměrná část uhrazené ceny služeb vypočtená v závislosti na počtu dní čerpání těchto služeb a počtu dní, které zbývají do konce platnosti a účinnosti smlouvy a snižena o administrativní poplatek 1000 Kč bez DPH.

V ostatních případech zániku smlouvy podle tohoto článku, nemá Zákazník nárok na vrácení ceny služeb.

6. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že:
- Zákazník nesplní nebo poruší svým jednáním jakoukoli povinnost vyplývající z této smlouvy,
  - pokud byly na Vozidlo namontovány díly nebo byly prováděny na Vozidle úpravy neschválené výrobcem,
  - pokud došlo k výměně tachometru bez předchozího souhlasu Poskytovatele nebo byl tachometr odpojen nebo vynulován nebo byl stav ujetých kilometrů jakkoli zfalšován,
  - pokud Vozidlo bylo použito k jakémukoli automobilovému závodu.

V případě odstoupení od smlouvy ze strany Poskytovatele se smlouva ruší dnem doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi. Toto oznámení musí být zasláno doporučeným dopisem na poslední známou adresu Zákazníka. V případě, že nebude možné Zákazníkovi 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. V případě zrušení smlouvy odstoupením podle tohoto článku má Poskytovatel nárok na zaplacení smluvní pokuty, která se rovná výši ceny za poskytnuté servisní služby podle této smlouvy. Smluvní pokutu je Zákazník povinen uhradit do 14 dnů od odstoupení od smlouvy skutečněného v souladu s tímto článkem.

Na takto stanovenou smluvní pokutu je Poskytovatel oprávněn si započíst Zákazníkem již zaplacenou cenu.

Vedle smluvní pokuty má Poskytovatel právo požadovat od Zákazníka náhradu škody vzniklé porušením povinností, na něž se vztahuje smluvní pokuta, a to ve výši, ve které škoda vzniklá porušením takové povinnosti přesahuje zaplacenou smluvní pokutu.

7. Zákazník odpovídá Poskytovateli za škodu způsobenou porušením jakékoli jeho povinnosti vyplývající z této smlouvy.
8. Zákazník je oprávněn od této smlouvy odstoupit ze zákonem stanovených důvodů a za zákonem stanovených podmínek.
- V takovém případě bude Zákazníkovi vrácena poměrná část uhrazené ceny služeb stanovená v závislosti na době trvání těchto služeb.
9. Při převodu Vozidla se práva a povinnosti z této smlouvy převádějí na nového nabyvatele Vozidla. V případě smrti Zákazníka přecházejí práva a povinnosti z této smlouvy na dědice Vozidla.

## 10. Důvěrnost údajů

Informace, které jsou po Zákazníkovi 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. Zákazník si je vědomý a souhlasí s tím, že Poskytovatel údaje dle této smlouvy k výše uvedenému účelu plnění smlouvy může předat výrobci Vozidla – společnosti RENAULT SAS a dále dodavateli služby RENAULT ASSISTANCE a RENAULT COMFORT ASSISTANCE a autorizovaných servisů RENAULT, které jsou součástí sítě RENAULT.

## ČÁST II. – PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

- II.1. Na poskytnutí služeb dle této smlouvy má Zákazník nárok pouze u autorizovaných servisů RENAULT, které jsou součástí sítě RENAULT (dále jen „**autorizovaný servis**“), o jejichž aktuálním platném seznamu se může Zákazník informovat prostřednictvím internetových stránek na adrese [www.renault.cz](http://www.renault.cz), případně na Zelené lince 800 161 220.
- II.2. Za podmínek stanovených touto smlouvou servisní služby zahrnují:
- výměnu nebo opravu mechanických a elektrických dílů Vozidla (včetně montáže), u nichž byla zjištěna závada, 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 příslušnému autorizovanému servisu.
  - pravidelnou servisní prohlídku a s ní spojené operace stanovené výrobcem v Programu údržby a v Příloze k údržbě nebo v Uživatelské příručce včetně práce a dodání maziv, přísad a dílů potřebných k těmto operacím včetně nákladů na motorový olej v případě jeho výměny nebo doplnění,
  - výměny opotřebovaných dílů (s výjimkou pneumatik), pokud tyto díly nemohou již plnit svou funkci, pro kterou byly vyrobeny; rozhodnutí o výměně bude přijato Poskytovatelem nebo autorizovaným servisem RENAULT, především na základě k tomu určených ukazatelů měření opotřebování konkrétního dílu a kilometrového proběhu,
  - asistenční služby RENAULT ASSISTANCE a RENAULT COMFORT ASSISTANCE v rozsahu a za podmínek uvedených v části III těchto všeobecných podmínek.
- II.3. Sjednané služby se nevztahují na:
- součásti Vozidla, které byly změněny jinak než opravou nebo výměnou v autorizovaném servisu,
  - dopady změny uvedené v předchozím bodu (poškození, zhoršení stavu, předčasné opotřebování atd.) na ostatní díly nebo jednotky Vozidla nebo jejich fungování,
  - 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.
  - následující díly anebo části: pneumatiky a ráfky, prvky karosérie a lak, čalounění, obložení, přístrojová deska, výdechy vzduchu, ozdobné kryty, manuální ovladače dveří a oken, popelníky, koberečky, součásti, které neodpovídají původnímu vybavení. Zároveň jsou vyloučeny, pokud nejsou montovány z výroby, autorádio, veškerá audiozařízení a jejich příslušenství, alarmy.
  - diagnostické a údržbové práce, seřízení, vyvážení a čištění, pokud tyto práce nemají přímou souvislost s pravidelnou servisní prohlídkou nebo výměnou opotřebovaných dílů definovanými v odst. II.2 c) a d).

- 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 Uživatelské příručce k Vozidlu,
- škody způsobené vnějšími vlivy, jako jsou např. (uvedený výčet není vyčerpávající):
  - o nehody nebo nárazy (včetně následných nepřímých a/nebo skrytých škod zjištěných a zjistitelných až při dalším provozu Vozidla), poškrábání, odření, odletující štěrky nebo pevné předměty, krupobití, znečištění ovzduší, vlivy přírodních látek jako např. pryskyřice, vlivy živočišného původu jako např. ptačí trus, vlivy chemických látek, přepravovaných předmětů,
  - o montáž příslušenství nebo doplňků neschválených výrobcem, montáž příslušenství nebo doplňků schválených výrobcem, ovšem bez dodržení jím vydaných technických pokynů a doporučení,
  - o případy vyšší moci jako např. blesk, požár, záplavy, zemětřesení, válečný konflikt, nepokoje a atentáty.
- škody způsobené chybějící součinností Zákazníka nebo pověřeného řidiče/uživatele Vozidla v rámci procesu odstraňování vad záručních a/nebo oprav dle této smlouvy nebo při provádění servisních prohlídek stanovených v Příloze k údržbě, jakož i na náhradu jakýchkoli nepřímých následků s tímto souvisejících (např. ušlý zisk, znemožnění používání vozu atd.).
- servisní prohlídky ve zkrácených intervalech z důvodu specifických provozních podmínek (dle Přílohy k údržbě).
- nárokování ušlého zisku, nepřímých následků závady (imobilita) nebo náhrad přepravovaných předmětů při odstavení Vozidla
- opravy v důsledku montáže příslušenství neschváleného výrobcem nebo montáž příslušenství schváleného výrobcem provedená bez dodržení předpisů nebo pokynů stanovených výrobcem
- důsledky oprav a údržby na Vozidle neprováděných v souladu s doporučením výrobce.
- důsledky používání nevhodného nebo nekvalitního paliva
- opravy, kde byla úmyslným zásahem pozmeněna hodnota počítadla ujetých kilometrů Vozidla nebo u kterých není možno stav ujetých kilometrů Vozidla s jistotou stanovit,
- opravy vynucené nedbalostí, chybou v řízení, nesprávným používáním Vozidla (např. přechodné přetížení Vozidla, použití Vozidla k závodění atd.) nebo nedodržováním pravidel údržby stanovených v záruční knížce nebo Uživatelské příručce,
- opravy Vozidel, u kterých byly provedeny změny nebo adaptace, které nejsou předpokládány, ani povoleny výrobcem Vozidla nebo byly provedeny bez respektování vydaných technických pokynů výrobce,
- nastavování lamp, poškození lamp, svítidel a halogenů pod vlivem fyzikálních a atmosférických jevů
- poškození oken (praskliny, poškození, rozbití)
- preventivní výměnu dílů

**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 III.- RENAULT ASSISTANCE A RENAULT COMFORT ASSISTANCE

V rámci sjednaných služeb má Zákazník po dobu trvání této smlouvy nárok využívat mobilní asistenční služby RENAULT ASSISTANCE a RENAULT COMFORT ASSISTANCE.

**III.1.** RENAULT ASSISTANCE. Rozsah služeb RENAULT ASSISTANCE je uvedený v Záručních podmínkách k novému vozu.

**III.2.** RENAULT COMFORT ASSISTANCE. Asistenční služby RENAULT COMFORT ASSISTANCE budou poskytovány Zákazníkovi v případě, kdy na Vozidle dojde k následujícím událostem, jejichž následkem je Vozidlo nepojízdné nebo nezpůsobilé k provozu na pozemních komunikacích podle příslušných předpisů: defektu pneumatiky, vybití baterie, záměna paliva, nedostatek paliva a zamrznutí paliva, ztráta nebo zabouchnutí klíčů nebo karty od Vozidla, přimrznutí ruční brzdy, poškození motorové části vozu zvěří.

**III.2.1** Poskytované služby v rámci RENAULT COMFORT ASSISTANCE:

#### A. Informační služby

- V rámci poskytované služby má Zákazník právo obrátit se na asistenční centrálu s žádostí o:
  - o vyhledání a sdělení kontaktu nejbližšího autorizovaného servisu RENAULT dle požadavku Zákazníka;
  - o zajištění konferenčního hovoru s technickým specialistou asistenční centrály, případně spojení s technikem autorizovaného servisu ke konzultaci otázek technického charakteru, týkajících se provozu Vozidla.

#### B. Technická pomoc

- V případech, kdy na Vozidle dojde k události, má Zákazník právo na zajištění následujících služeb:
  - o Silniční asistenci k odstranění nepojízdnosti Vozidla na vozovce. V těchto případech asistenční centrála zajistí prostřednictvím svého dodavatele opravu Vozidla s cílem Vozidlo opravit na místě. Cena náhradních dílů a použitého materiálu (pohonné hmoty, pneumatiky apod.) bude uhrazena Zákazníkem.
  - o V případě, kdy není možné Vozidlo opravit Vozidlo na místě události do max. 60 minut od příjezdu dodavatele asistenční centrály, bude zajištěn odtah Vozidla a přeprava cestujících (do max. počtu 5 osob) do nejbližšího autorizovaného servisu.
  - o Uschování Vozidla do doby převzetí vozu autoservisem v případě, že je cílový autoservis nebo dílna v době události uzavřen.

**III.2.2. Výluky a omezení pro poskytování služeb RENAULT COMFORT ASSISTANCE:**

- Poskytování asistenčních služeb se nevztahuje na:
  - o Vozidla, která jsou upravena nebo obměněna tak, že nesplňují podmínky pro poskytování služeb RENAULT ASSISTANCE (např. závodní automobily, Vozidla s právem přednostní jízdy, Vozidla určená pro přepravu nebezpečných věcí, historická Vozidla, Vozidla taxislužby a autopůjčoven);

- pravidelnou výměnu dílů, hmot a doplňků, periodickou a jinou údržbu a prohlídky, související s běžným provozem Vozidla a dále nedostatky v povinné výbavě Vozidla a příslušenství, jakož i poruchy nebo selhání přívěsů Vozidla a zařízení pro jejich připojení;
  - události, které se staly mimo pozemní komunikaci, popř. v terénu, který brání kvalitnímu a včasnému poskytnutí služeb.
- Nárok Zákazníka na asistenční služby nevzniká či může být omezen v následujících případech:
- jsou-li služby organizovány jinak než přes asistenční centrálu, popřípadě organizace služeb není předem odsouhlasena operátorem asistenční centrály;
  - kdy kvalitnímu a včasnému poskytnutí služeb brání skutečnosti nezávislé na vůli asistenční centrály, např. vliv vyšší moci, změna právních předpisů v zemi události, rozhodnutí příslušných orgánů veřejné správy apod.

#### ČÁST IV.- ÚZEMNÍ PLATNOST

- IV.1.** Zákazník je oprávněn uplatnit poskytování sjednaných služeb na území České republiky, na evropském území členských států Evropské unie a v následujících státech, resp. v jejich evropských částech: Andora, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Island, Lichtenštejnsko, Makedonie, Monako, Norsko, San Marino, Srbsko a Švýcarsko.
- 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 přepočtení 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

Aby Zákazník mohl využívat sjednané služby dle této 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 řádně vyplněnou Uživatelskou příručku nebo Záruční list předaný prvním uživateli spolu s Vozidlem a doklady o provedených pracích, ze kterých je patrné, že servisní služby byly skutečně provedeny v souladu s technickými a technologickými postupy výrobce
- v případě závady na tachometru zajistit jeho neprodlenou opravu a informovat o této skutečnosti Poskytovatele doporučeným dopisem 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: