



OGÓLNE WARUNKI UMOWY SERWISOWEJ FORMUŁA NON STOP DLA SAMOCHODÓW MARKI RENAULT

Niniejsze Warunki Ogólne stanowią załącznik do Umowy, podpisanej przez Klienta, stanowiącej dowód wykupienia przez niego usługi serwisowej Formuła Non Stop lub Formuła Non Stop Pro (dalej jako „Formuła Non Stop” albo „FNS”). Niniejszy dokument ma na celu określenie zakresu usług objętych usługą serwisową Formuła Non Stop, wykupioną przez Klienta oraz warunków ich realizacji. Usługi te są wykonywane przez dystrybutora samochodów marki Renault, tj. RENAULT Polska Sp. z o.o. oraz przez Autoryzowanych Partnerów Renault (dalej „Autoryzowani Partnerzy Renault lub „Renault”).

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 RENAULT ASSISTANCE.

W przypadku sprzedaży umowy FNS w sieci RENAULT umowa jest zawierana z Autoryzowany Partnerem działającym w imieniu i na rzecz RENAULT Polska.

1 - KWALIFIKUJĄCE SIĘ POJAZDY I KLIENTCI

1.1 Usługa Formuła Non Stop 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 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 w Umowie. Okres, na który zawarto umowę, rozpoczyna się w dniu wydania nowego samochodu, którego data jest wpisana w „Karcie Przeglądów i Gwarancja”, 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

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 wykonywane przez RENAULT Assistance, zgodnie z opisem w dalszej części niniejszych Warunków Ogólnych.

3.2 – Formuła Non Stop nie obejmuje:

– skutków pośrednich ewentualnej wady (zużycie eksploatacyjne, unieruchomienie, etc.),

– kosztów napraw i wymiany elementów po przeróbkach nieautoryzowanych przez producenta oraz kosztów napraw wynikających z wpływu 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, akumulator, tarcze hamulcowe, bębny hamulcowe, klocki hamulcowe, szczęki hamulcowe, amortyzatory, obręcze kół, sprzęgła)

– 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,

– 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;
- przewożone materiały;
- używanie niewłaściwego paliwa lub paliwa odznaczającego się złą jakością, niezgodnego z zaleceniami producenta;
- parowanie reflektorów, lamp i halogenów pod wpływem zjawisk fizyczno-atmosferycznych;

– kosztów napraw uszkodzeń powstałych w wyniku działania siły wyższej: piorun, pożar, powódzie, trzęsienia ziemi, działania wojenne, zamieszki i zamachy;

– pęknięcia szyb;

– powłoki lakiernicze;

– kosztów jakichkolwiek napraw, wymian części mechanicznych, elektrycznych i elektronicznych (w tym robocizny), których wadliwość wynika z faktu, że Klient próbował je 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, iż stwierdzona wadliwość nie wynika z nieprawidłowego przeglądu, kontroli lub naprawy;

- akcesoriów, które nie stanowią wyposażenia fabrycznego pojazdu m.in. czujników parkowania, systemów alarmowych, haków holowniczych, dywaników, gaśnic;

- instalacji LPG, która nie jest wyposażeniem fabrycznym pojazdu

- kosztów wymiany lub naprawy następujących części:

- **samochody spalinowe:** rura wydechowa, katalizator, tłumik, kolektor wydechowy, sprzęgło, tarcza sprzęgła, łożysko oporowe, wysprzęglik, filtr cząstek stałych, żarówka/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, 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, 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:** żarówka/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;

- w przypadku samochodów z napędem hybrydowym i plug-in umowa dodatkowo nie obejmuje kosztów wymiany lub naprawy baterii trakcyjnej i akumulatora trakcyjnego,

3.3 RENAULT ASSISTANCE nie obejmuje usług assistance, jeśli awaria jest spowodowana:

- błędem w konserwacji pojazdu lub uszkodzeniem mechanicznym pojazdu,
- naruszeniem przez beneficjenta warunków gwarancji RENAULT lub usługi Formuła Non Stop,
- umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem uprawnionego,
- uczestnictwem pojazdu w zawodach sportowych lub ich próbach,
- użyciem przez uprawnionego alkoholu, narkotyków lub środków odurzających i konsekwencjami tego,
- użyciem niewłaściwego paliwa.

3.4 - 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.

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

4 – USŁUGI ASSISTANCE W POLSCE

Klientowi lub upoważnionemu kierowcy oraz osobom przewożonym przez niego bezpłatnie w liczbie nie przekraczającej liczby miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym, 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 usług 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 RENAULT ASSISTANCE. Przed telefonicznym zgłoszeniem awarii RENAULT 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 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, RENAULT ASSISTANCE organizuje i ponosi koszty świadczeń określonych poniżej. Klient nie musi pokrywać zaliczkowo żadnych kosztów z wyjątkiem kosztów przejazdu 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 RENAULT ASSISTANCE zaraz po zjechaniu z autostrady lub drogi podobnego rodzaju.

Użytkownicy samochodów RENAULT wypożyczonych przez spółkę zajmującą się najmem krótkoterminowym, użytkownicy samochodów RENAULT przeznaczonych wyłącznie do przewozu osób (powyżej 9 miejsc siedzących), mogą korzystać z usług tylko w zakresie naprawy na miejscu i holowania.

Naprawa na miejscu zdarzenia / Holowanie

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

Jeśli naprawa na miejscu zdarzenia jest niemożliwa i konieczne jest holowanie, kierowcy oraz pasażerom, o których mowa powyżej, przysługują następujące świadczenia:

– odholowanie pojazdu do najbliższej autoryzowanej stacji obsługi RENAULT

– Świadczenia dodatkowe:

Jeśli pojazd nie może być naprawiony tego samego dnia lub jeśli czas naprawy zgodnie z normami czasu pracy RENAULT przekracza 3 godziny, Klient – w zależności od sytuacji – może skorzystać z następujących usług dodatkowych:

A) Dostawa części zamiennych

W razie niedostępności części zamiennych na miejscu, RENAULT zobowiązuje się dostarczyć je do zakładu wykonującego naprawę w jak najkrótszym terminie.

B) Zakwaterowanie

Jeżeli pojazd znajduje się w odległości ponad 50 km od miejsca stałego zamieszkania Klienta, który chce na miejscu zaczekać na jego naprawienie, RENAULT ASSISTANCE może zorganizować i pokryć koszt pobytu w wybranym przez RENAULT ASSISTANCE hotelu dla Klienta i pasażerów przez okres nie dłuższy niż trzy noce.

W każdym przypadku koszty wyżywienia (z wyjątkiem śniadania), baru, telefonu pokrywa Klient.

C) Kontynuowanie podróży / powrót do miejsca zamieszkania

Jeżeli pojazd znajduje się w odległości ponad 50 km od miejsca stałego zamieszkania Klienta, który nie chce czekać na miejscu na jego naprawienie, RENAULT ASSISTANCE może zorganizować i pokryć koszty kontynuowania podróży lub powrotu do miejsca zamieszkania, możliwie najkrótszą trasą:

– pociągami,

– samolotem w klasie ekonomicznej, jeśli podróż pociągami przekracza 8 godzin,

- statkiem,
- taksówką na odległość do 100 km,
- innym środkiem transportu, jaki okaże się bardziej odpowiedni i lokalnie dostępny,

D) Pojazd zastępczy

Klient w przypadku unieruchomienia pojazdu jest uprawniony do skorzystania z pojazdu zastępczego, który może mu być udostępniony nieodpłatnie przez RENAULT 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 adaptowane (pojazdy chłodnicze, do nauki jazdy, taksówki), nie są uprawnione do korzystania z usługi „samochód zastępczy”, podobnie jak samochody z najmu krótkoterminowego.

UWAGA: RENAULT ASSISTANCE nie pokrywa wydatków poniesionych przez klienta bez uprzedniego uzyskania jej zgody.

E) Odbiór naprawionego pojazdu:

RENAULT udostępnia Klientowi lub osobie przez niego wskazanej jeden ze środków określonych w punkcie poprzedzającym, wybrany w zależności od lokalnych możliwości, przy czym pojazd zastępczy w każdym przypadku wyklucza pozostałe świadczenia.

5 – OFERTA MOBILNOŚCI

Klientowi może być udostępniony pojazd zastępczy w przypadku wystąpienia zdarzenia uprawniającego do skorzystania z usług Assistance i powodującego unieruchomienia 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 RENAULT 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 – USŁUGI ASSISTANCE POZA GRANICAMI POLSKI

W razie unieruchomienia samochodu w wyniku awarii objętej niniejszą umową RENAULT Assistance zapewni Klientowi możliwość korzystania z takich samych świadczeń, jakie mu przysługują na obszarze Polski:

W razie unieruchomienia pojazdu na dłużej niż 3 noce beneficjenci mogą zdecydować się na powrót do Polski, wówczas RENAULT ASSISTANCE zapewnia im jeden z następujących lokalnie dostępnych środków transportu:

- pociąg,
- samolot klasa ekonomiczna, jeśli podróż koleją przekracza 8 godzin,
- statek.

Pozostałe świadczenia (odbiór naprawionego pojazdu, pojazd zastępczy, pobyt w hotelu, dostawa części, koszty przejazdu) przysługują na warunkach określonych w paragrafie 5. Samochód zastępczy może być wykorzystany wyłącznie na terenie państwa, w którym nastąpiło zdarzenie i musi koniecznie zostać zwrócony w miejscu wypożyczenia.

7 – OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI RENAULT ASSISTANCE

7.1 – Usługi RENAULT Assistance są świadczone w ramach zezwoleń udzielonych przez władze lokalne.

7.2 – Beneficjent nie może domagać się zwrotu kosztów gwarantowanych świadczeń bezpośrednio przez siebie poniesionych bez wcześniejszej zgody ze strony RENAULT oraz bez przedstawienia dokumentacji potwierdzającej poniesionych przez beneficjenta kosztów.

7.3 – RENAULT Assistance nie świadczy usług w warunkach wojny, zamieszek, masowych ruchów społecznych, aktów terroryzmu lub sabotażu.

7.4 – RENAULT nie jest zobowiązana do realizacji świadczeń określonych w paragrafach powyższych w odniesieniu do pojazdów wynajmowanych bądź wydierżawianych przez wyspecjalizowane przedsiębiorstwa zawodowo zajmujące się wynajmem lub wydierżawianiem pojazdów.

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 – ZASADY STOSOWANIA

9.1 – W CELU SKORZYSTANIA Z NINIEJSZEJ UMOWY KLIENT POWINIEN:

- zapewnić eksploatację i obsługę techniczną pojazdu zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi oraz karcie przeglądów i gwarancji,
- zwrócić się do dowolnego członka sieci RENAULT, ponieważ tylko taki warsztat jest uprawniony do dokonywania napraw z tego tytułu,
- przedstawić prawidłowo wypełnioną kartę przeglądów i gwarancji, a ponadto okazać instrukcję obsługi i faktury dotyczące obsługi technicznej, w których wyszczególniono wykonane czynności w celu umożliwienia:
 - sprawdzenia daty wejścia w życie umowy FNS Renault oraz zweryfikowania czy prawa z gwarancji uległy wygaśnięciu;
 - dostarczyć potwierdzenia wykonania przeglądów zgodnie z programem przeglądów ustalonym przez producenta samochodu oraz przestrzegania częstotliwości lub limitów przebiegu pomiędzy przeglądami, czynności serwisowych i kontrolnych, użytych składników i produktów, będących warunkiem korzystania z gwarancji umowy FNS Renault;

W przypadku unieruchomienia pojazdu Klient powinien zwrócić się do najbliższego serwisu sieci RENAULT lub do RENAULT

9.2 – NINIEJSZA UMOWA PRZESTAJE OBOWIĄZYWAĆ, A RENAULT ORAZ AUTORYZOWANI 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 gwarancyjnej 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 RENAULT i 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 karcie przeglądów i gwarancji oraz w instrukcji obsługi.

9.3 – KLIENT ZOBOWIĄDUJE SIĘ, ŻE W RAZIE KRADZIEŻY POJAZDU POWIADOMI AUTORYZOWANEGO PARTNERA RENAULT, U KTÓREGO ZOSTAŁA ZAKUPIONA UMOWA, W JAK NAJKRÓTSZYM CZASIE.

10 – ROZWIĄZANIE UMOWY

10.1 - 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 RENAULT, u którego została zakupiona 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.

10.2 – 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 RENAULT, u którego została zakupiona 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.

10.3 – Umowa będzie mogła zostać rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia przez każdą ze Stron w przypadku niewykonania przez Klienta obowiązków wskazanych w niniejszej umowie. Ponadto, Renault 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 przeciążany lub brał udział w jakichkolwiek zawodach sportowych),
- jeżeli stwierdzona usterka jest skutkiem wykonywania napraw lub obsługi technicznej pojazdu przez warsztat nienależący do sieci RENAULT i 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 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 sfalszowany.

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

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

10.5 - W przypadku niezapłacenia w terminie całości ceny wykonanie niniejszej umowy zostanie niezwłocznie zawieszone, umowa zostanie automatycznie rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia 15 dni po bezskutecznym wezwaniu do wykonania zobowiązań wysłanym listem poleconym za pokwitowaniem odbioru.

10.6 – Zasady rozliczenia umowy

W przypadkach przewidzianych w punktach 10.1 i 10.2, Partner RENAULT przeprowadzi rozliczenie z Klientem według stanu na dzień rozwiązania umowy na następujących zasadach:

10.6.1 – Niezależnie od sposobu zapłaty wybranego przez Klienta Partner 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 10.1 i 10.2 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 10.1 i 10.2 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 RENAULT, pod rygorem utraty świadczeń wynikających z niniejszych Warunków Ogólnych. Części wymienione stają się własnością RENAULT.

10.6.2 – 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: $869,40 - 252,00 = 617,40 \text{ zł}$

11 – PŁATNOŚCI

11.1 – Cena uzgodniona przy zawarciu umowy będzie obowiązywać przez cały okres trwania tej umowy.

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

12 – ROZSTRZYGANIE SPORÓW

12.1 Niniejsze ogólne warunki sprzedaży podlegają wyłącznie prawu polskiemu.

12.2. 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 Wskazanym 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

12.3. 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.

13 – DZIAŁ OBSŁUGI KLIENTA

Dane kontaktowe Działu Obsługi Klienta:

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

14 – 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>