



full service



RENAULT
Passion for life

VŠEOBECNÉ PODMIENKY zmluvy o poskytovaní servisných služieb RENAULT FULL SERVICE A RENAULT FULL SERVICE PRO

účinné od 10. júla 2017

ČASŤ I. – VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tieto všeobecné podmienky, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o poskytovaní servisných služieb RENAULT FULL SERVICE a Zmluvy o poskytovaní servisných služieb RENAULT FULL SERVICE PRO (ďalej iba „**zmluva**“) upravujú poskytovanie servisných služieb v rámci produktu RENAULT FULL SERVICE a RENAULT FULL SERVICE PRO v rozsahu podľa Časti II a III týchto všeobecných podmienok (ďalej iba „**služby**“). Špeciálne upravené vozidlá (napr. vozidlá autoškoly, taxi, polícia, ambulancie a pod.) A vozidlá s predpokladom nadmerného opotrebenia sú predmetom samostatných podmienok ceny za služby.
 2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za chyby opráv, výmen, montáží či iných prác vykonaných v súlade s touto zmluvou autorizovaným servisom. Práva z tejto zodpovednosti je Zákazník povinný uplatniť u autorizovaného servisu, ktorý takúto opravu, výmenu, montáž či inú prácu vykonal.
 3. Táto zmluva vstupuje do platnosti dňom jej podpisu Zákazníkom a Predajcom za podmienok, že
 - Vozidlo bolo zakúpené ako nové u člena distribučnej siete Renault v Slovenskej republike alebo bolo uvedené do prevádzky v Slovenskej republike a podľa jeho špecifikácií a platného aktuálneho cenníka RENAULT FULL SERVICE a RENAULT FULL SERVICE PRO je na neho táto zmluva možné uzavrieť a zároveň
 - zákonná záruka a zmluvná záruka na Vozidlo začala plynúť najneskôr 12 mesiacov pred podpisom tejto zmluvy, ako nie je Poskytovateľom výslovne stanovené inak.
 4. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom uhradenia ceny podľa dojednaného tarifu. Zákazník je povinný uhradiť dojednanú cenu služieb v deň podpisu zmluvy, najneskôr však do 14 dní odo dňa podpisu zmluvy na základe faktúry vystavenej Predajcom. V prípade financovania nového Vozidla, ku ktorému sa táto zmluva vzťahuje, prostredníctvom financovania poskytnutého spoločnosťou UniCredit Leasing Slovakia, a.s. je cena za služby úplne alebo čiastočne súčasťou produktu financovania.
 5. Doba trvania zmluvy a jej riadne ukončenie je uvedené v zmluve ako „Dátum ukončenia zmluvy“ a „Zjednaný počet km“ s tým, že rozhodujúca je tá skutočnosť, ktorá nastane skôr. Pre účely počítania dosiahnutého počtu kilometrov sa považuje za počiatkový stav kilometrov stav tachometra 0. V prípade výmeny tachometra bude rozhodujúci pre stanovenie počtu najjazdených kilometrov súčet počtu kilometrov na starom tachometri a počet prejazdených kilometrov na novom tachometri.
 6. Táto zmluva okrem riadneho ukončenia zanikne:
 - a. v prípade zničenia Vozidla alebo v prípade, kedy je Vozidlo poškodené tak, že je technicky neopraviteľné alebo s jeho opravou by boli spojené neprimerané náklady; zmluva zanikne ku dňu, kedy došlo ku vzniku škodnej udalosti na Vozidle s tým, že Zákazník je povinný do 5 dní odo dňa vzniku škodnej udalosti informovať Poskytovateľa doporučeným listom o vzniku škodnej udalosti a priložiť doklad potvrdzujúci takúto udalosť.
 - b. v prípade odcudzenia Vozidla, pokiaľ nie je Vozidlo nájdené do 30 dní od oznámenia odcudzenia políciou; zmluva zanikne ku dňu, kedy Zákazník zistí odcudzenie Vozidla s tým, že Zákazník je povinný informovať Poskytovateľa o odcudzení Vozidla do 5 dní od okamihu zistenia odcudzenia Vozidla doporučeným listom a priložiť o tejto skutočnosti protokol o oznámení odcudzenia Vozidla na políciu (správu polície).
 - c. v prípade ukončenia kúpnej zmluvy na Vozidlo z akéhokoľvek dôvodu s tým, že táto zmluva zanikne ku dňu, kedy Zákazník odovzdá Vozidlo predávajúcemu RENAULT podľa kúpnej zmluvy na Vozidlo.
 - d. v prípade predčasného ukončenia zmluvy o financovaní medzi Klientom a spoločnosťou UniCredit Leasing Slovakia, a.s., pokiaľ je jej súčasťou taktiež uzavretie tejto zmluvy s tým, že táto zmluva zanikne ku dňu takéhoto ukončenia zmluvy o financovaní. Za predčasné ukončenie zmluvy o financovaní sa považuje ukončenie zmluvy o financovaní podľa všeobecných obchodných podmienok spoločnosti UniCredit Leasing Slovakia, a.s.
- V prípade zániku zmluvy podľa tohto článku, písm. a) alebo b), kedy bola odmena uhradená Zákazníkom jednorazovou platbou riadne a včas, má Zákazník nárok na vrátenie pomernej časti ceny služieb. Táto pomerná časť ceny služieb sa stanoví na základe počtu dní, počas ktorých boli služby čerpané, a to:
- (i) za podmienky, že Vozidlo ku dňu zániku zmluvy nespĺnilo podmienky rozhodných pre prvú servisnú prehliadku stanovenú v Programe údržby, v Prílohe k údržbe alebo v Uživatelskom návode pre Vozidlo, pre Vozidlo, bude Zákazníkovi vrátená cena podľa zmluvy znížená o administratívny poplatok 40 Eur bez DPH.
 - (ii) za podmienky, že Vozidlo ku dňu zániku zmluvy už splnilo podmienky rozhodných pre prvú servisnú prehliadku stanovenú v Programe údržby, v Prílohe k údržbe alebo v Uživatelskom návode pre Vozidlo, bude Zákazníkovi vrátená pomerná časť uhradenej ceny služieb vypočítaná v závislosti na počte dní čerpania týchto služieb a počte dní, ktoré ostávajú do konca platnosti a účinnosti zmluvy a znížená o administratívny poplatok 40 Eur bez DPH.

V ostatných prípadoch zániku zmluvy podľa tohto článku nemá Zákazník nárok na vrátenie ceny služieb.

7. Poskytovateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, že :
- Zákazník nesplní alebo poruší svojim jednaním akúkoľvek povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy,
 - pokiaľ boli na Vozidlo namontované diely alebo vykonané na Vozidle úpravy neschválené výrobcom,
 - pokiaľ došlo k výmene tachometra bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa alebo bol tachometer odpojený alebo vynulovaný alebo bol stav najazdených kilometrov akokoľvek sfaľšovaný,
 - pokiaľ Vozidlo bolo použité k akémukoľvek automobilovému závodu.

V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany Poskytovateľa sa zmluva ruší dňom doručenia oznámenia o odstúpení Zákazníkovi. Toto oznámenie musí byť zaslané doporučeným listom na poslednú známu adresu Zákazníka. V prípade, že nebude možné Zákazníkovi oznámenie doručiť, považuje sa za doručené dňom, kedy bola písomnosť uložená na pošte a Zákazník bol vyzvaný, aby si písomnosť vyzdvihol, aj keď sa o uložení nedozvedel. V prípade zrušenia zmluvy odstúpením podľa tohto článku má Poskytovateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorá sa rovná výške ceny za poskytnuté servisné služby podľa tejto zmluvy. Zmluvnú pokutu je Zákazník povinný uhradiť do 14-tich dní od odstúpenia od zmluvy uskutočneného v súlade s týmto článkom.

Na takto stanovenú zmluvnú pokutu je Poskytovateľ oprávnený si započítať Zákazníkom už zaplatenú cenu.

Okrem zmluvnej pokuty má Poskytovateľ právo požadovať od Zákazníka náhradu škody vzniknutej porušením povinností, na ktoré sa vzťahuje zmluvná pokuta, a to vo výške, v ktorej škoda vzniknutá porušením takejto povinnosti presahuje zaplatenú zmluvnú pokutu.

8. Zákazník zodpovedá Poskytovateľovi za škodu spôsobenú porušením akejkolvek jeho povinnosti vyplývajúcej z tejto zmluvy.
9. Zákazník je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť zo zákonom stanovených dôvodov a za zákonom stanovených podmienok.
10. Pri prevode Vozidla práva a povinnosti z tejto zmluvy sa prevádzajú na nového nadobúdateľa Vozidla. V prípade smrti Zákazníka prechádzajú práva a povinnosti z tejto zmluvy na dediča Vozidla.

11. Dôvernosc' údajov

Informácie, ktoré sú po Zákazníkovi požadované pri uzatváraní zmluvy, vrátane jeho osobných údajov, sú údaje nevyhnutné pre jej uzavretie, pre plnenie povinností vyplývajúcich zo zmluvy a za účelom zaistenia takých servisných služieb pre Zákazníka, ktoré zodpovedajú jeho potrebám. Zákazník si je vedomý a súhlasí s tým, že Poskytovateľ údaje podľa tejto zmluvy k vyššie uvedenému účelu plnenia zmluvy môže odovzdať výrobcovi Vozidla – spoločnosti Renault SAS a ďalej dodávateľovi služby RENAULT ASSISTANCE a autorizovaných servisov RENAULT, ktoré sú súčasťou siete RENAULT.

ČASŤ II. – PODMIENKY POSKYTOVANIA SERVISNÝCH SLUŽIEB

- II.1. Na poskytnutie služieb podľa tejto zmluvy má Zákazník nárok iba u autorizovaných servisov RENAULT, ktoré sú súčasťou siete RENAULT (ďalej iba „**autorizovaný servis**“), o ktorých aktuálnom zozname sa môže Zákazník informovať prostredníctvom internetových stránok na adrese www.renault.sk, prípadne na Zelenej linke 0 800 606 111.
- II.2. Za podmienok stanovených touto zmluvou servisné služby zahŕňajú:
- výmenu alebo opravu mechanických a elektrických dielov Vozidla (vrátane montáže), u ktorých bola zistená porucha, a to za podmienok stanovených touto zmluvou s výnimkou prípadov uvedených v odseku II.3. tohto článku.
 - opravy škôd spôsobené chybou podľa bodu a) na iných častiach Vozidla. Rozhodnutie, či diel, ktorý bol identifikovaný ako chybný, bude opravený alebo vymenený, je na príslušnom autorizovanom servise.
 - pravidelnú servisnú prehliadku a s ňou spojené operácie stanovené výrobcom v „Programe údržby“, v „Prílohe k údržbe“ alebo v „Užívateľskom návode“ vrátane práce a dodania mazív, prísad a dielov potrebných k týmto operáciám vrátane nákladov na motorový olej v prípade jeho výmeny alebo doplnenia,
 - výmeny opotrebovaných dielov (s výnimkou pneumatík), ak tieto diely nemôžu už plniť svoju funkciu, pre ktorú boli vyrobené; rozhodnutie o výmene bude prijaté Poskytovateľom alebo autorizovaným servisom RENAULT, predovšetkým na základe na to určených ukazovateľov merania opotrebenia konkrétneho dielu a kilometrového výkonu,
 - asistenčné služby RENAULT ASSISTANCE a RENAULT COMFORT ASSISTANCE v rozsahu a za podmienok uvedených v časti III. týchto všeobecných podmienok.
- II.3. Zjednané služby sa nevzťahujú na:
- súčasti Vozidla, ktoré boli zmenené inak než opravou alebo výmenou v autorizovanom servise,
 - na dopady zmeny uvedenej v predchádzajúcom bode (poškodenie, zhoršenie stavu, predčasné opotrebenie atď.) na ostatné diely alebo jednotky Vozidla alebo ich fungovanie,
 - výmenu alebo opravu mechanických a elektrických dielov Vozidla (vrátane montáže), u ktorých sa zistená porucha viaže na skutočnosť, že Zákazník nechal vykonať opravu alebo údržbu bez rešpektovania odporúčaní výrobcu. Ak údržba, kontrola alebo oprava bola vykonaná mimo sieť autorizovaných servisov, Zákazník je povinný preukázať, že zistená chyba nevyplýva z údržby, kontroly alebo opravy nezodpovedajúcim odporúčaniam výrobcu.
 - nasledujúce diely alebo časti: pneumatiky a ráfiky, prvky karosérie a lak, čalúnenie, obloženie, prístrojová doska, výduchy vzduchu, ozdobné kryty, manuálne ovládače dverí a okien, popolníky, koberčeky, súčasti, ktoré nezodpovedajú pôvodnému vybaveniu. Zároveň sú vylúčené, pokiaľ nie sú montované z výroby, autorádio, všetky audio zariadenia a ich príslušenstva, alarmy.
 - diagnostické a údržbové práce, nastavenie, vyváženie a čistenie, pokiaľ tieto práce nemajú priamu súvislosť so zistením alebo odstránením poruchy krytej touto zmluvou alebo s pravidelnou servisnou prehliadkou definovanou v odseku II.2 c) a d),

- náklady zavinené zanedbaním predpísaného programu údržby alebo nerešpektovaním údajov na kontrolkách či doplnením a/alebo výmenou oleja za olej iný, než odporučený výrobcom a na škody spôsobené nesprávnou údržbou Vozidla, a zvlášť prípady, kedy neboli dodržané pokyny výrobcu týkajúce sa údržby a starostlivosti popísané v Záručnom liste a v Dodatku o údržbe alebo v Návode na používanie Vozidla,
- škody spôsobené vonkajšími vplyvmi, ako sú napr. (uvedený zoznam nie je vyčerpávajúci):
 - o nehody alebo nárazy (vrátane následných nepriamych a/alebo skrytých škôd zistených a zistiteľných až pri ďalšej prevádzke Vozidla), poškrabanie, odrenie, odletujúci štrk alebo pevné predmety, krupobitie, znečistenie ovzdušia, vplyvy prírodných látok ako napr. živica, vplyvy živočíšneho pôvodu ako napr. vtáčí trus, vplyvy chemických látok, prepravovaných predmetov,
 - o montáž príslušenstva alebo doplnkov neschválených výrobcom, montáž príslušenstva alebo doplnkov schválených výrobcom, ale bez dodržania ním vydaných technických pokynov a odporučení,
 - o prípady vyššej moci ako napr. blesk, požiar, záplavy, zemetrasenie, vojnový konflikt, nepokoje a atentáty.
- škody spôsobené chýbajúcou súčinnosťou Zákazníka alebo povereného vodiča/užívateľa Vozidla v rámci procesu odstraňovania chýb záručných a/alebo opráv podľa tejto zmluvy alebo pri prevedení servisných prehliadok stanovených v Prílohe k údržbe ako aj na náhradu akýchkoľvek nepriamych následkov s týmto súvisujúcich (napr. ušlý zisk, znemožnenie používania Vozidla atď.).
- servisné prehliadky v skrátených intervaloch z dôvodu špecifických prevádzkových podmienok (podľa Dodatku o údržbe).
- nárokovanie ušlého zisku, nepriamych následkov poruchy (imobilita) alebo náhrad prepravovaných predmetov pri odstavení Vozidla
- opravy v dôsledku montáže príslušenstva neschváleného výrobcom alebo montáže príslušenstva schváleného výrobcom vykonanej bez dodržania predpisov alebo pokynov stanovených výrobcom
- dôsledky opráv a údržby na Vozidle neuskutočňovaných v súlade s odporúčaním výrobcu.
- dôsledky používania nevhodného alebo nekvalitného paliva
- opravy, kde bola úmyselným zásahom pozmenená hodnota počítadla najazdených kilometrov Vozidla alebo pri ktorých nie je možné stav najazdených kilometrov Vozidla s istotou určiť,
- opravy vynútené nedbanlivosťou, chybou v konaní, nesprávnym používaním Vozidla (napr. Prechodné preťaženie Vozidla, použitie Vozidla k pretekaniu atď.) alebo nedodržaním pravidiel údržby stanovených v záručnej knižke alebo v návode na použitie,
- opravy Vozidiel, u ktorých boli vykonané zmeny alebo adaptácie, ktoré nie sú predpokladané, ani povolené výrobcom Vozidla alebo boli vykonané bez rešpektovania vydaných technických pokynov výrobcu,
- nastavovanie lúčov, poškodenie lúčov, svetiel a halogénov pod vplyvom fyzikálnych a atmosférických javov
- poškodenie okien (praskliny, poškodenie, rozbitie)
- preventívna výmena dielov,

III.4. Zmluvná záruka na Vozidlo podľa platných Záručných podmienok je poskytovaná nezávisle na dohodnutých službách v tejto zmluve.

III.5. Klient súhlasí s tým, že Všetky nahradené diely sa stávajú majetkom Poskytovateľa.

ČASŤ III.- RENAULT ASSISTANCE A RENAULT COMFORT ASSISTANCE

V rámci dojednaných služieb má Zákazník právo bezplatne využívať mobilnú asistenčnú službu RENAULT ASSISTANCE a RENAULT COMFORT ASSISTANCE. Rozsah služieb RENAULT ASSISTANCE je uvedený v Záručných podmienkach k novému Vozidlu.

III.1. RENAULT ASSISTANCE. Rozsah služieb RENAULT ASSISTANCE je uvedený v Záručných podmienkach k novému Vozidlu.

III.2. RENAULT COMFORT ASSISTANCE. Asistenčné služby RENAULT COMFORT ASSISTANCE budú poskytované Zákazníkovi v prípade, ak na Vozidle dôjde k nasledujúcim udalostiam, a ich následkom je Vozidlo nepojazdné alebo nespôsobilé na prevádzku na pozemných komunikáciách podľa príslušných predpisov: defektu pneumatiky, vybití batérie, zámerna paliva, nedostatok paliva a zamrznutí paliva, strata alebo zabudnutie kľúčov alebo karty od Vozidla, zamrznutí ručnej brzdy, poškodenie motorovej časti Vozidla zvierateľom.

III.2.1 Poskytované služby v rámci RENAULT COMFORT ASSISTANCE:

A. Informačné služby

- V rámci poskytovanej služby má Zákazník právo obrátiť sa na asistenčnú centrálu so žiadosťou o:
 - o Vyhľadanie a zdieľanie kontaktu najbližšieho autorizovaného servisu RENAULT podľa požiadavky Zákazníka;
 - o zaistenie konferenčného hovoru s technickým špecialistom asistenčnej centrály, prípadne spojenie s technikom autorizovaného servisu ku konzultácii otázok technického charakteru, týkajúcich sa prevádzky Vozidla.

B. Technická pomoc

- V prípadoch, keď na Vozidle dôjde k udalosti, má Zákazník právo na zaistenie nasledujúcich služieb:
 - o Cestnú asistenciu k odstráneniu nepojazdnosti Vozidla na vozovke. V týchto prípadoch asistenčná centrála zaistí prostredníctvom svojho dodávateľa opravu Vozidla s cieľom Vozidlo opraviť na mieste. Cena náhradných dielov a použitého materiálu (pohonné hmoty, pneumatiky apod.) bude hradená Zákazníkom.
 - o V prípade, keď nie je možné Vozidlo opraviť na mieste udalosti do max. 60 minút od príchodu dodávateľa asistenčnej centrály, bude zaistený odťah Vozidla a preprava cestujúcich (do max. počtu 5 osôb) do najbližšieho autorizovaného servisu.
 - o Úschova Vozidla do doby prevzatia Vozidla autoservisom v prípade, že je cieľový autoservis alebo dielňa v dobe udalosti zatvorené.

III.2.2. Vylúčenia a obmedzenia pre poskytovanie služieb RENAULT COMFORT ASSISTANCE:

- Poskytovanie asistenčných služieb sa nevzťahuje na:
 - o Vozidlá, ktoré sú upravené alebo zmenené tak, že nesplňujú podmienky pre poskytovanie služieb RENAULT ASSISTANCE (napr. pretekárske automobily, Vozidlá s právom prednostnej jazdy, Vozidlá určené pre prepravu nebezpečných vecí, historické Vozidlá, Vozidlá taxislužby a požičovien);
 - o pravidelnú výmenu dielov, hmôt a doplnkov, periodickú a inú údržbu a prehliadky, súvisujúci s bežnou prevádzkou Vozidla a ďalej nedostatky v povinnej výbave Vozidla a príslušenstva, ako i poruchy alebo zlyhanie príviesu Vozidla a zariadenia pre ich pripojenie;
 - o udalosti, ktoré sa stali mimo pozemnej komunikácie, prípadne v terénu, ktoré bránia kvalitnému a včasnému poskytnutiu služieb.
- Nárok Zákazníka na asistenčné služby nevznikne alebo môže byť obmedzený v nasledujúcich prípadoch:
 - o Ak sú služby organizované inak než cez asistenčnú centrálu, prípadne organizácia služieb nie je vopred odsúhlasená operátorom asistenčnej centrály;
 - o keď kvalitnému a včasnému poskytnutiu služieb bránia skutočnosti nezávislé na vôli asistenčnej centrály, napr. vplyv vyššej moci, zmena právnych predpisov v krajine udalosti, rozhodnutie príslušných orgánov verejnej správy apod.

ČASŤ IV. - ÚZEMNÁ PLATNOSŤ

IV.1. Zákazník je oprávnený uplatniť poskytovanie dojednaných služieb na území Slovenskej republiky, na európskom území členských štátov Európskej únie a v nasledujúcich štátoch, resp. v ich európskych častiach: Andorra, Bosna a Hercegovina, Čierna Hora, Island, Lichtenštajnsko, Macedónsko, Monako, Nórsko, San Marino, Srbsko a Švajčiarsko.

IV.2. V prípade, že úkon, na ktorý sa vzťahujú dojednané služby, bude vykonaný mimo území Slovenskej republiky, avšak v štáte, na ktorý sa uvedené služby vzťahujú podľa predchádzajúceho odseku, môže byť zákazník vyzvaný, aby uhradil realizované výkony autorizovanému servisu, ktorý ich vykonal. V tomto prípade je Zákazník povinný uhradiť sám realizované úkony autorizovanému servisu, ktorý ich vykonal, a potom požadovať uhradenie týchto nákladov u Poskytovateľa. Pre spätné preplatenie sa Zákazník musí obrátiť na niektorého z autorizovaných servisov na území Slovenskej republiky a predložiť originál faktúry, ktorú uhradil vrátane všetkých súvisiacich dokladov (napr. zákazkový list, protokol o oprave a pod.). V prípade, že nárok Zákazníka bude uznaný ako oprávnený, bude Zákazníkovi príslušná čiastka v Eurách preplatená. Pre prepočet čiastky uhradenej v cudzej mene bude použitý oficiálny kurz ECB platný ku dňu, kedy boli všetky požadované dokumenty predložené podľa týchto podmienok.

ČASŤ V. - IDENTIFIKÁCIA ZÁKAZNÍKA

Aby Zákazník mohol využívať služby podľa tejto zmluvy v celej sieti autorizovaných servisov, je povinný sa preukázať technickým preukazom Vozidla. V prípade pochybností môže byť od Zákazníka požadované predloženie tejto zmluvy.

Zákazník sa podpisom tejto zmluvy zaväzuje:

- na vyzvanie predložiť riadne vyplnenú Servisnú knižku/Návod na používanie Vozidla alebo Záručný list odovzdaný prvému užívateľovi spolu s Vozidlom a dokladmi o vykonaných prácach, z ktorých je zrejme, že servisné služby boli skutočne vykonané v súlade s technickými a technologickými postupmi výrobcu
- v prípade poruchy na tachometri zaistiť jeho okamžitú opravu a informovať o tejto skutočnosti Poskytovateľa doporučeným listom do desiatich pracovných dní od vzniku poruchy.

Zákazník je ďalej za účelom zamedzenia zhoršenia stavu Vozidla povinný ihneď informovať o zistených chybách autorizovaný servis a okamžite reagovať na prípadnú zvolávaciu akciu Poskytovateľa.

Podpis a pečiatka Predajcu:

Podpis zákazníka: