

ЗАГАЛЬНІ УМОВИ КОНТРАКТУ «Сервісний контракт»

ДЛЯ БРЕНДУ RENAULT

Цей документ призначений для визначення послуг, що надаються відповідно до Угоди про обслуговування Сервісний контракт, придбаних Клієнтом і умови їх реалізації.

Ці послуги надаються мережею авторизованих партнерів RENAULT, далі іменованої RENAULT. Послуги технічної допомоги на дорозі надає служба RENAULT ASSISTANCE.

1 - ВІДПОВІДНІ ТРАНСПОРТНІ ЗАСОБИ ТА КЛІЄНТИ

1.1 Обслуговування Сервісний контракт включає автомобілі марки Renault, тобто легкові автомобілі та автофургони з допустимою загальною вагою до 3,5 тон. Крім того, ці автомобілі були зареєстровані як нові на території України, і ця послуга була придбана Замовником як опція з новим автомобілем.

1.2 Сервісний контракт не поширюється на транспортні засоби, що використовуються в автоспорті.

2 - ДАТА НАБРАННЯ ЧИННОСТІ ТА ТРИВАЛІСТЬ КОНТРАКТУ ДЛЯ ТРАНСПОРТНОГО ЗАСОБУ

2.1. Угода про зручне обслуговування укладається на період і максимальний пробіг, обрані клієнтом з діючого прайс-листа і зазначено в докладних умовах на першій сторінці договору. Період, на який був укладений договір, починається з дати видачі нового автомобіля, яка заноситься в «Аркуш гарантії і обслуговування» незалежно від дати укладення договору.

Пробіг транспортного засобу, обраний Клієнтом, буде відраховуватися від нульового стану лічильника, незалежно від дати підписання контракту. Контракт закінчується під час першої з двох подій, відзначається дата його завершення, а послуги перестають надаватися.

2.2. Тривалість договору і пробіг, обраний Клієнтом на підставі діючих тарифів, не можуть перевищувати максимальні обмеження, встановлені виробником.

3 - НАДАНІ ПОСЛУГИ

3.1. Для обраної тривалості і пробігу угода про сервісне обслуговування Сервісний контракт включає в себе:

- заміна або ремонт (включаючи ремонтні роботи механічних, електричних та електронних частин транспортного засобу, чий дефект був правильно визначений за ініціативою замовника, а також при ремонті можливого пошкодження інших частин автомобіля, викликаного несправної частиною.

- обслуговування і заміна деталей, витратних матеріалів згідно з сервісною програмою, записаною в «Листі гарантії і обслуговування», такі як технічна підтримка і контроль з інтервалами, рекомендованими виробником (технічний огляд), діагностика компонентів, що впливають на безпеку, заміну масла, масляний фільтр, салонний фільтр і т. д., включаючи роботу і доставку олії, а також інші необхідні матеріали і деталі.

3.2. Сервісний контракт не включає:

- профілактичну Заміна зношуваних деталей,
- заміну та/або ремонт деталей, не включених у сервісну програму, такі як гальмівні колодки, амортизатори, двірники, лампочки, акумулятор і т. д.
- непрямі наслідки можливого дефекту (втрата активності, час нерухомості і т. д.).

- компоненти автомобіля, які зазнали модифікацій або інших впливів (наприклад, руйнування, передчасний знос, пошкодження і т. д.), модифікація інших частин або вузлів автомобіля, або зміни його параметрів,

- погіршення технічного стану в результаті ігнорування попереджувальних сигналів приладів на борту і недотримання інструкцій, наведених в керівництві по експлуатації або в технічного обслуговування і гарантійному аркуші транспортного засобу,

- витрати по заміні або ремонту наступних деталей:

* Шини, колеса, ковпаки,

• оббивка сидінь та салону,

• матеріал панелі приладів,

• вентиляційні отвори,

• декоративні рейки,

• вітрове скло,

• ручне управління на приладовій панелі,

* ручні елементи управління дверима і вікнами,

• попільнички,

• акумулятор,

• зовнішні дзеркала,

• обігрів скла,

• підлогове покриття.

Послуга також не включає заміну та ремонт мультимедійних систем та навігації, радіоприймачів, комплектів гучномовців, всі аудіо обладнання, а також аксесуари, системи сигналізації та установки для зрідженого нафтового газу, а також інші аксесуари, які не були встановлені заводом-виробником автомобіля;

- збиток, викликаний наступними зовнішніми причинами:

• нещасні випадки, зіткнення, удари, подряпини, удари гравію або інших твердих предметів, град, акти вандалізму, розбиття скла,

• осадження речовин, пов'язаних з явищем забруднення повітря, падіння з дерев і рослин, (таких як краплі смоли та інші), падаючі речовини тваринного походження (такі як пташиний послід та ін), осадження хімічних речовин,

• випаровування фар, ламп і галогенних ламп під впливом фізичних і атмосферних явищ,

• транспортовані предмети,

• наслідки використання палива, несумісного з рекомендаціями виробника або палива низької якості;

– пошкодження, викликані такими діями непереборної сили: удар блискавки, пожежа, повінь, землетрус, дії війни, заворушення і теракти;

- тріщини скла;

- заміна або ремонт механічних, електричних та електронних частин транспортного засобу, пошкодження яких були результатом замовлення Клієнтом ремонту або технічного обслуговування транспортного засобу поза сервісної станції мережі RENAULT і не виконаної у відповідності з рекомендаціями виробника в цій галузі;

– лакофарбного покриття.

3.3. Коли буде досягнутий пробіг або закінчиться термін дії цього договору, у Покупця залишається право на договірну гарантію на запчастини і виконаний ремонт по заміні цих запасних частин, за винятком деталей і витратних матеріалів, а також інших випадків, передбачених до умов цієї гарантії. Гарантія дійсна протягом 12 місяців, рахуючи від дати виставлення ордера ремонту і включає в себе запасні частини, вказані в цій угоді.

4 - ПОСЛУГИ RENAULT ASSISTANCE В УКРАЇНІ

Замовнику або уповноваженому водієві, а також пасажиром надається право використовувати послуги Допомоги на принципах, викладених нижче.

Послуги RENAULT ASSISTANCE надаються безкоштовно, цілодобово, на всій території України (крім територій, на яких органи державної влади тимчасово не здійснюють в повному обсязі свої повноваження), у разі:

- поломки автомобіля (евакуація);
- розрядження акумулятора;
- якщо закінчилося паливо (тільки доставка);
- * необхідність аварійного відкриття замка дверей;
- * необхідності інформаційної або іншої організаційної допомоги;
- * інші додаткові послуги (наприклад, продовження поїздки, повернення водія до місця ремонту автомобіля, проживання в готелі, тощо);
- * при необхідності, негайний виклик на місце ДТП служб екстреної допомоги (ДАІ, МНС, швидка допомога і т. д.)

Диспетчерський ЦЕНТР RENAULT ASSISTANCE Тел.: 0 800 500 351

Отримувачем Послуг є власник автомобіля RENAULT, придбаного в офіційній дилерській мережі на території України. Власник має право на отримання послуг, передбачених програмою.

Страхування ризиків - Під час надання послуг з евакуації транспортного засобу - страхування ризиків/збитку для клієнта в разі пошкодження майна клієнта третіми особами.

Право на отримання послуг дійсне протягом строку дії угоди. Після закінчення строку ці зобов'язання вважаються виконаними.

Послуги технічної допомоги в дорозі виконує тільки RENAULT ASSISTANCE. Перед повідомленням про несправності службі RENAULT ASSISTANCE Клієнт повинен подбати про те, щоб мати можливість надати таку інформацію, яка допоможе більш ефективно надати допомогу в дорозі:

- Точне місце інциденту: назва вулиці і номер, найменування дороги, на якому кілометрі, Орієнтир;
- Ідентифікаційні дані транспортного засобу: ідентифікаційний номер, зазначений в техпаспорті, державний номер реєстрації автомобіля;
- Контактний номер телефону, за яким можна зв'язатися з Клієнтом.

Після прийому заявки Клієнта, в залежності від ситуації, RENAULT ASSISTANCE організовує і оплачує вартість необхідних послуг.

ПРИМІТКА: RENAULT ASSISTANCE не покриває витрат, понесених Клієнтом без попередньої домовленості.

7 - ТЕРИТОРІЯ ПОКРИТТЯ

Ця угода діє на території України, крім територій на яких органи державної влади тимчасово не здійснюють в повному обсязі свої повноваження.

8 - ПЕРЕДАЧА ПРАВ

8.1. У разі продажу автомобіля, на який було придбано контракт на сервісного обслуговування, права та обов'язки, що виникають згідно з контрактом, автоматично переходять на нового власника транспортного засобу. Це є наслідком того, що договір про надання послуг є опцією для конкретного автомобіля, і кожен власник може його використовувати в межах строку її дії або до досягнення визначальною точки пробігу.

9 - ПРАВИЛА ЗАСТОСУВАННЯ

9.1. ДЛЯ ТОГО, ЩОБ СКОРИСТАТИСЯ ПОСЛУГАМИ СЕРВІСНОГО КОНТРАКТУ, КЛІЄНТ ПОВИНЕН:

– звернутися до будь-якого авторизованого Партнера RENAULT, оскільки тільки офіційний сервіс має право виконувати відповідні роботи, згідно з переліком контракту;

- показати правильно заповнений "Лист гарантії та обслуговування", що засвідчує, що огляди були фактично виконані в соціальних мережі RENAULT відповідно до рекомендацій виробника і з інтервалами, рекомендованими виробником, або підтвердити дотримання рекомендацій виробника в цьому відношенні, наприклад, за допомогою правильно виставленого рахунку-фактури;

- у разі іммобілізації транспортного засобу клієнт повинен звернутися до найближчого центру технічної мережі RENAULT або RENAULT ASSISTANCE.

- у порядку винятку, за годинами або днями відкриття найближчу ремонтну майстерню RENAULT або в особливі обставини (іммобілізація на шосе), клієнт може звернутися за допомогою на дорозі і буксирування в інший, місцеву майстерню (бажано, що належить мережі RENAULT). В останньому випадку Клієнт повинен сам спочатку покрити витрати послуг і зберегти всі документи, що підтверджують оплату;

9.2. СЕРВІСНИЙ КОНТРАКТ ПРИПИНЯЄ СВОЮ ДІЮ, А RENAULT І ПАРТНЕРИ МЕРЕЖІ RENAULT ЗВІЛЬНЯЮТЬСЯ ВІД БУДЬ-ЯКОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ, ЯКЩО:

– автомобіль експлуатується в умовах, що не відповідають зазначеним в інструкції з експлуатації або у гарантійному листі (наприклад, був перевантажений або брав участь у спортивних змаганнях);

- встановлена несправність є наслідком виконання ремонту або технічного обслуговування автомобіля на сервісі поза мережею RENAULT та / або не відповідно інструкцій виробника.