



## OGÓLNE WARUNKI UMOWY KONTRAKTU SERWISOWEGO CITROËN

Przedmiotem niniejszych warunków jest ustalenie świadczeń z tytułu UMOWY KONTRAKTU SERWISOWEGO CITROËN, zwanej dalej UMOWĄ, w zamian za odpłatność zgodnie z cennikiem, jak również warunków stosowania umowy, zawartej pomiędzy CITROËN POLSKA a Klientem [Nabywca kontraktu]. Klient (użytkownik - Nabywca kontraktu) podpisując umowę proponowaną przez CITROËN POLSKA jako organizatora świadczonej usługi wyraża zgodę na niniejsze ogólne warunki Umowy. Użyte w Umowie wyrażenia: ASO Citroën oznacza Autoryzowanego Dystrybutora Nowych Pojazdów Citroën lub/i Autoryzowaną Stację Obsługi Citroën - należące do sieci Citroën Polska.

### ARTYKUŁ I. CZAS TRWANIA - KILOMETRAŻ

- 1.1. Niniejsza umowa zostaje zawarta na okres liczony w miesiącach zadeklarowany w Umowie pomniejszony o okres gwarancji Citroën Polska ustalony w świadectwie gwarancji w zakresie świadczeń niezbędnych dla utrzymania pojazdu w ruchu (normalnym stanie użytkowym). Rozszyciły okres obowiązywania Umowy (to jest zadeklarowany okres pomniejszony o okres gwarancji Citroën Polska określony w świadectwie gwarancji), bieżące porządkowy od dnia wygaśnięcia gwarancji Citroën Polska i dla maksymalnego przebiegu określonego w Umowie, liczonego w kilometrach od kilometrów 0 nowego pojazdu, wybranego przez podpisującą umowę według obowiązującej tabeli i wskazanego na pierwszej stronie niniejszych warunków. Eventualne przedłużenie okresu gwarancji Citroën Polska nie ma wpływu na początek biegu terminów ustalonych w UMOWIE ani nie przedłuża okresu Umowy.
- 1.2. Uniieruchomienie pojazdu oraz czas wykonywania świadczeń z niniejszej Umowy nie przedłużają czasu obowiązywania Umowy.

### ARTYKUŁ II. POJAZDY, KTÓRE MOGĄ BYĆ PRZEDMIOTEM NINIEJSZEJ UMOWY

- 2.1. Przedmiotem umowy mogą być pojazdy zamieszczone w cenniku CITROËN, obowiązującym w dacie zawarcia Umowy, zarejestrowane wyłącznie w Polsce.
- 2.2. W przypadku wyboru opcji finansowania Umowy przez leasingodawcę, pojazd stanowi własność finansującego i zostaje oddany użytkownikowi do korzystania na podstawie umowy leasingu, kontrakt serwisowy zostaje zawarty przez użytkownika - leasingobiorcę, a zapłata wynagrodzenia jest finansowana udzielonym kredytem przez leasingodawcę (finansującego), którego spłata jest wliczona do rat leasingowych.
- 2.3. Nie mogą być objęte niniejszą umową pojazdy stanowiące przedmiot najmu krótkoterminowego, wynajmowane na koleje nie okresy 12 miesięczne, taksówki, pojazdy służące do nauki jazdy, ambulanse, używane w rajdach bądź zawodach lub pojazdy z odłączonym lub wymontowanym licznikiem kilometrów bez oficjalnego powiadomienia Citroën Polska (kopia faktury).
- 2.4. Umową są objęte pojazdy przebudowywane/zabudowywane, zamieszczone w cenniku Citroën jednakże umowa nie obejmuje zabudowy, przeróbek ani jakichkolwiek skutków, jakie przebudowa może wywołać w samym pojeździe.

### ARTYKUŁ III. CZAS ZAWARCIA UMOWY

- UMOWA może być zawarta w okresie obowiązywania gwarancji Citroën Polska na samochod, pod warunkiem, że ten samochód:
- był naprawiany zgodnie z normami producenta;
  - był poddawany regularnie przeglądowi zgodnie z instrukcją obsługi w serwisowej samochod;
  - w wypadku wad i usterek obciążających producenta był naprawiany wyłącznie w ramach sieci Citroën

We wszystkich przypadkach, okres trwania Umowy jest ustalony od daty początku gwarancji i kilometrów 0 i zakończy się z osiągnięciem pierwszego warunku z dwóch ustalonych w umowie [okresu kontraktu lub przebiegu kilometrów].

### ARTYKUŁ IV. TERYTORIUM

- 4.1. Umowa znajduje zastosowanie w sieci CITROËN w Polsce oraz w sieci CITROËN w następujących krajach: Andora, Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Gibraltar, Grecja, Hiszpania, Holandia, Luksemburg, Irlandia, Islandia, Izrael, Lichtenstein, Litwa, Łotwa, Macedonia, Malta, Maroko, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Rep. Serbii i Czarnogóry, Rumunia, San Marino, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Tunezja, Turcja, Ukraina, Węgry, Wlk. Brytania, Włochy
- 4.2. Przez sieć CITROËN w Polsce należy rozumieć wyłącznie sieć CITROËN - POLSKA

### ARTYKUŁ V. ZAKRES ZASTOSOWANIA UMOWY

- 5.1. UMOWA obejmuje świadczenia wymiany lub naprawy części uznanych przez Citroën za wadliwe, robocizną niezbędną do dokonania wymiany lub naprawy - zgodnie z technologią ustaloną przez Citroën.

Umowa nie obejmuje:

- kontroli przeprowadzonych w ramach przeglądów okresowych, robocizny oraz wymiany części z tego tytułu;
- skutków anormalnego użytku pojazdu, winy, niedbalstwa lub niedoświadczenia kierowcy, skutków niewłaściwego użytku pojazdu (przebiegnięcie, wysięgi,....) oraz przeróbek pojazdu;
- skutków umontowania do pojazdu części nie autoryzowanych przez Producenta;
- napraw wynikających z normalnego zużycia części i jego skutków,
- części zużywalnych takich jak układ hamulcowy lub sprzęgłowy, końcówki drążków kierowniczych, elementów zawieszania [sworzeń wahacza, łącznik stabilizatora, elementy metalowo-gumowe,...], piór wycieraczek.
- uszkodzeń akumulatorów, układów wydechowych i katalizatorów, amortyzatorów zawieszania, świec [w tym świec zapłonowych], paszków oraz żarówek
- napraw będących następstwem przyczyn zewnętrznych takich jak wypadki, stłucznięcia szyb, kradzieże, pożary, rozruchy, katastrofy naturalne etc.;
- uszkodzeń akcesoriów;
- uszkodzeń będących następstwem zamontowania części i akcesoriów nie homologowanych przez Citroën lub zamontowanych poza siecią Citroën
- skutków jakichkolwiek modyfikacji, przebudowy, napraw, kontroli czy holowania wykonywanych poza siecią CITROËN;
- prawa wymiany samochodu na nowy.
- uszkodzeń karoserii i lakieru, w tym korozji nadwozia również wskutek jego perforacji.

- 5.2. Umowa nie obejmuje koniecznych zmian służących doprowadzeniu pojazdu do zgodności z wymogami ustanowionymi wskutek późniejszych zmian ustawodawczych.
- 5.3. Olejem stosowanym w ramach kontraktu jest olej o parametrach zgodnych z olejem zalecanym przez producenta.

### ARTYKUŁ VI. WARUNKI STOSOWANIA UMOWY

- 6.1. Warunki zapłaty:

Cena kontraktu serwisowego jest ceną wynikającą z obowiązującego cennika z dnia zawarcia umowy. Cena kontraktu serwisowego jest płatna ASO Citroën pojazdu w chwili zawarcia umowy. W razie zaznaczenia w polu Kwota zapłaty, że umowa jest finansowana przez leasingodawcę, cena zostaje zapłaconą przez finansującego.

- 6.2. Zawierający umowę otrzyma od CITROËN - POLSKA najpóźniej w ciągu 1 miesiąca, licząc od daty zawarcia umowy, KARTĘ KONTRAKTU SERWISOWEGO. W wypadku, gdy zawierający umowę nie otrzyma KARTY w podanym terminie, powiem o tym powiadomić ASO Citroën.

- 6.3. Zawierający umowę korzysta ze świadczeń CITROËN ASSISTANCE określonych w art. VII. Umowy.

Pojazd powinien być regularnie poddawany przeglądowi zgodnie z Instrukcją Serwisową CITROËN, wykonywanym przez ASO CITROËN, któremu wspomniana Instrukcja Serwisowa powinna być uprzednio okazana, a także - generalnie kwestie ujmując - wszystkie naprawy elementów mechanicznych, karoserii oraz konstrukcji powinny być wykonywane w autoryzowanej sieci CITROËN przez ASO CITROËN, z zastrzeżeniem postanowień art. 7.2.1. W przeciwnym wypadku, poniesione koszty nie zostaną zwrócone na podstawie niniejszej umowy. Pojazd powinien zostać dostarczony do ASO CITROËN pierwszego dnia otwarcia zakładu, następującego po dniu stwierdzenia niesprawności pojazdu.

- 6.5. Części wymienione na mocy niniejszej umowy stają się własnością CITROËN - POLSKA.

Wówczas, gdy jakkolwiek część czy mechanizm objęty Umową, będzie wymagał wymiany lub naprawy, poniesione koszty, części i robocizna zostaną pokryte przez CITROËN - POLSKA. W wypadku odmowy realizacji świadczeń, jako nieobjętych umową, jeśli klient zażąda ekspertyzy przeciwnej opinii przez osobę trzecią wskazaną na mocy wspólnego uzgodnienia, koszty ekspertyzy obciążają klienta. Zostaną one jednak w całości klientowi zwrócone, jeśli wyniki ekspertyzy wskazuje, że naprawa objęta jest zakresem umowy.

- 6.7. Jakikolwiek świadczenie spełnione na mocy Umowy, połączone z wymianą części lub bez wymiany, nie przedłuża w żadnym wypadku czasu trwania Umowy.

6.8. Kwota kosztów wynikających z niniejszej umowy zostanie zapłaconą ASO Citroën przez CITROËN - POLSKA. W pozostałych krajach objętych UMOWĄ rachunki za świadczenia są płacone przez zawierającego umowę Autoryzowanemu Dystrybutorowi, Autoryzowanej Stacji Napraw lub Agentowi CITROËN w danym kraju;

zawierający Umowę otrzyma zwrot tych wydatków przysyłając oryginały zapłaconych faktur oraz zleceń naprawy ASO Citroën po swoim powrocie do Polski. Przed dokonaniem naprawy należy skontaktować się z Citroën-Assistance (+48 22 318 89 80), które potwierdzi fakt przyjęcia zgłoszenia faksem pod podany przez zgłaszającego numer.

### ARTYKUŁ VII. ŚWIADCZENIA CITROËN ASSISTANCE

- 7.1. Warunki wykonywania świadczeń.

- 7.1.1. UPRAWNIENI

Uprawnionymi w rozumieniu poniższych postanowień są Kierowca Pojazdu CITROËN, uprawniony z tytułu UMOWY oraz każda inna osoba, za wyjątkiem autostopowiczów uczestniczących w przemieszczaniu pojazdu objętego umową, w liczbie odpowiadającej liczbie miejsc ustalonej w dowodzie rejestracyjnym danego pojazdu [zwanymi dalej UPRAWNIIONYMI]. Jednakże, zawierający umowę pozostaje jedynym odpowiedzialnym z tytułu należnego wykonywania niniejszej umowy. Pozostałym uprawnionym nie przysługują więcej praw niż zawierającemu umowę.

- 7.1.2. ZAMIESZKANIE

Miejscem zamieszkania użytym dla wykonywania świadczeń ASSISTANCE dla kierowcy i pasażerów zwanym dalej MIEJSCEM ZAMIESZKANIA, jest stałe miejsce zamieszkania w rozumieniu art. 9.4. Umowy zawierającego Umowę lub w danych okolicznościach, miejsce zamieszkania kierowcy wskazanego przez osobę prawną zawierającą UMOWĘ.

- 7.1.3. UNIERUCHOMIENIE POJAZDU

Za unieruchomienie pojazdu w rozumieniu niniejszej umowy, jest uznawana każda niemożność ruchu pojazdu; - wynikająca z awarii skutkującej niezdatnością do normalnego poruszania się, będącej następstwem zdarzenia (nie objętego tymi czynnościami przeglądów okresowych) objętego UMOWĄ.

- pod warunkiem, że pojazd jest nienaprawialny w ciągu dnia i że czas jego naprawy w ASO CITROËN będzie przekraczał 8 godzin.

Chwilą uznawaną za unieruchomienie pojazdu jest data, w której pojazd został oddany do warsztatu należącego do sieci CITROËN i przyjęty w celu wykonania napraw w tym warszacie.

- 7.2. Określenie świadczeń

- 7.2.1. Wykonywanie świadczeń

Wykonywanie świadczeń nastąpi z zastrzeżeniem uprzedniego obowiązkowego powiadomienia telefonicznego na numer:

- w Polsce 0 800 12 07 07

za granicą oraz z telefonów komórkowych + 48 22 318 89 80

Świadczenia wynikające z Umowy obejmują: naprawę lub holowanie z miejsca uszkodzenia do najbliższego warsztatu ASO Citroën, za wyjątkiem uszkodzenia zaistniałego na autostradzie.

W tym ostatnim wypadku, zawierający umowę otrzyma zwrot kosztów uwidoczonych na rachunku, po przedstawieniu jego oryginału swojemu ASO Citroën.

Nazw unieruchomienia pojazdu, w rozumieniu artykułu VII § 7.1.3. [UNIERUCHOMIENIE POJAZDU], UPRAWNIIONYMI pod warunkiem ZAMIESZKANIA w Polsce, przysługują następujące świadczenia:

- unieruchomienie pojazdu w Polsce
- w odległości mniejszej niż 100 km od MIEJSCA ZAMIESZKANIA
- postawienie do dyspozycji pojazdu zastępczego bez zaliczki - z wyjątkiem kaucji wymaganej przez wynajmującego,
- tej samej kategorii co pojazd unieruchomiony lub kategorii bezpośrednio niższej, bez szczególnego wyposażenia, z zastrzeżeniem aktualnych możliwości dyspozycyjnych parku samochodowego - na czas ustalony przez ASO Citroën wykonującego naprawę w zależności od okresu unieruchomienia i pod warunkiem zwrotu pojazdu zastępczego do miejsca wydania.

w odległości powyżej 100 km od MIEJSCA ZAMIESZKANIA

UPRAWNIENI mają prawo:

- bądź postawienia do dyspozycji pojazdu zastępczego w granicach limitu świadczeń określonych poniżej;
- bądź do zapewnienia powrotu do miejsca zamieszkania pociągiem (bilet 1-jej klasy) lub samolotem (klasa ekonomiczna) w wypadku, gdyby podróż koleją miała trwać ponad 8 godzin.

W tym wypadku, uprawnionemu zostanie wydany bilet 1-jej klasy w jedną stronę na pociąg lub [jeśli niezbędny czas podróży koleją przekracza 8 godzin] bilet lotniczy w klasie ekonomicznej, w celu odebrania naprawionego pojazdu.

bądź do kontynuowania podróży do miejsca przeznaczenia na obszarze kraju, w którym nastąpiło uszkodzenie lub - gdy miejsce docelowe znajduje się poza obszarem kraju uszkodzenia, do kontynuowania podróży w granicach ceny nie przekraczającej wysokości kosztów powrotu do miejsca zamieszkania. W tym wypadku, bilet kolejowy 1-jej klasy w jedną stronę lub [jeśli przejazd pociągiem wymaga dłuższego czasu niż 8 godzin] bilet lotniczy w klasie ekonomicznej zostanie wydany jednej osobie w celu odebrania naprawionego pojazdu.

bądź do zapewnienia zakwaterowania na miejscu dla wszystkich uprawnionych, na czas trwania naprawy pojazdu, w granicach limitu świadczeń ustalonych poniżej

do świadczeń identycznych z ustalonymi powyżej, z zastrzeżeniem obowiązku uprzedniego powiadomienia telefonicznego na numer + 48 22 318 89 80 w przypadku unieruchomienia pojazdu w jednym z krajów wymienionych w art. IV (TERYTORIUM), poza Polską.

- 7.2.2. LIMITY ŚWIADCZEŃ DLA POLSKI

- Samochód zastępczy

Bez względu na model i przebieg pojazdu, gwarancja ograniczona jest do 6 dni wynajmu. Zwrot pojazdu obowiązkowy do miejsca jego wydania. Warunek zastosowania - pojazd nie nadający się do naprawy w dniu powstania awarii.

- Kontynuowanie podróży

Dla każdego beneficjenta pociąg 1 klasy lub samolot liniiowy klasy ekonomicznej, w przypadku gdyby podróż koleją trwała powyżej 8 godzin i której koszt nie przekroczył kosztu powrotu do miejsca zamieszkania. Warunek zastosowania - pojazd nie nadający się do naprawy w dniu wystąpienia usterki i znajdujący się powyżej 100 km od miejsca zamieszkania.

- Zakwaterowanie na miejscu

235 PLN brutto dziennie na Beneficjenta. Maksymalnie 5 dni dla każdego Beneficjenta. Warunek zastosowania - pojazd nie nadający się do naprawy w dniu wystąpienia usterki i znajdujący się powyżej 100 km od miejsca zamieszkania.

- 7.2.3. OGRANICZENIA - WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Każdy z wydatków związanych ze świadczeniami ASSISTANCE powinien być przedmiotem uprzedniego zgłoszenia telefonicznego do CITROËN ASSISTANCE.

Jakiegokolwiek wydatki, nie przewidziane niniejszą umową, nie będą podlegały zwrotowi. Z drugiej strony, nie zostanie zapłacone żadne odszkodowanie dla wyrównania świadczeń wykonanych, ale wyłączonych na mocy umowy w zamian za świadczenia przewidziane umową, lecz nie zrealizowane.

Pojazd zastępczy zostaje dostarczony w ramach ogólnych warunków odnoszących się do najemcy, w szczególności jeśli chodzi o minimalny wiek, wymagany dla prowadzenia tego pojazdu.

CITROËN POLSKA nie ponosi odpowiedzialności za nie przestrzeganie wymienionych w umowie obowiązków, w razie wystąpienia siły wyższej, to jest każdego zdarzenia niezależnego od woli stron, nawet przewidywalnego i możliwego do przewidzenia, w szczególności rekwizycji, wojny domowej i zewnętrznej, aktów terrorizmu lub sabotażu, rozruchów, kataklizmów naturalnych, strajków połączeniych z okupacją lokali bądź bez zajmowania pomieszczeń.

### ARTYKUŁ VIII. CESJA PRAW Z UMOWY

Nabywca umowy UMOWY w okresie jej obowiązywania, może dokonać zmiany KARTY KONTRAKTU SERWISOWEGO, aby wstąpić w uprawnienia do świadczeń umownych.

W tym celu nabywca powinien skierować prośbę do ASO Citroën, podając swoje dane: nazwisko, adres i załączając dotychczasową KARTĘ KONTRAKTU SERWISOWEGO oraz kserokopie nowego dowodu rejestracyjnego pojazdu. Nowa KARTA KONTRAKTU SERWISOWEGO zostanie temu nabywcy bezpośrednio przesłana.

### ARTYKUŁ IX. ROZWIĄZANIE UMOWY

- 9.1. Umowa zostaje zawarta pod następującymi warunkami rozwiązywanymi:

- 9.1.1. Nieszczęśliwego wypadku, gdy pojazd zostanie uznany za niezdatny do naprawy [szkoda całkowita].

- 9.1.2. Kradzieży

- 9.1.3. Przejazdowania pojazdu poza Polskę, w dacie wyrejestrowania pojazdu.

- 9.2. Stwierdzenie spełnienia warunków rozwiązywania:

- 9.2.1. W razie nieszczęśliwego wypadku, jeśli pojazd zostanie uznany przez ubezpieczyciela jako technicznie lub ekonomicznie niezdatny do naprawy, umowa ulega rozwiązaniu z chwilą zjęcia tego wypadku.

Zawierający umowę powinien o tym wypadku powiadomić ASO Citroën listem poleconym, załączając do niego stosowne świadectwo [ekspertyzę, świadectwo zniszczenia pojazdu].

- 9.2.2. W razie kradzieży, jeśli pojazd nie zostanie odnaleziony w ciągu 30 dni od zgłoszenia, umowa ulega rozwiązaniu z dniem kradzieży.

9.3. W przypadku rozwiązania umowy zgodnie z art. 9.1.1. i 9.1.2. użytkownik ma prawo do wyboru jednej z dwóch opcji: do zwrotu niewykorzystanej wartości umowy przez Citroën bądź do skorzystania ze stanu niewykorzystanej należności. Użytkownik będzie mógł otrzymać zwrot niewykorzystanej wartości umowy w okresie do 1 miesiąca od umorzenia śledztwa lub dochodzenia – w przypadku kradzieży pojazdu oraz do 1 miesiąca od kasacji samochodu. W przypadku zakupu nowego pojazdu Citroën użytkownik będzie mógł skorzystać ze stanu swojej należności, w chwili zawarcia nowej UMOWY, o ile zawarcie umowy nastąpi w okresie 12 miesięcy od chwili zdarzenia. Kwota niewykorzystanej wartości oraz należności wobec Klienta, gdy zdarzenie kradzieży lub nieszczęśliwego wypadku nastąpiło w trakcie trwania gwarancji Citroën Polska, będzie równa cenie Umowy. Jeśli zdarzenie kradzieży lub nieszczęśliwego wypadku nastąpiło w okresie obowiązywania Umowy, klient otrzyma obliczenie należności jako iloczyn ceny Umowy i niewykorzystanej pełnej ilości sieci kontraktu serwisowego podzielonej przez okres obowiązywania Umowy.

- 9.4. W czasie obowiązywania Umowy, zawierający umowę powinien przebywać w Polsce z zamiarem stałego pobytu, pod rygorem utraty prawa do świadczeń z umowy.

- 9.5. Citroën Polska może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym za pomocą listu poleconego, w razie naruszenia przez zawierającego umowę (Klienta), następujących postanowień:

- 9.5.1. w wypadku zamontowania części lub dokonania przeróbek w pojeździe nie autoryzowanych przez Producenta;
- 9.5.2. kiedy pojazd byłby używany z przecięciem lub w zawodach sportowych;
- 9.5.3. kiedy licznik kilometrów został odłączony, przywrócony do stanu zero lub sfałszowany;
- 9.5.4. wykonywania modyfikacji, napraw, przebudowy poza siecią Citroën, wywołujących istotne uszkodzenia w sferze funkcjonowania pojazdu.

- 9.6. Zawierający umowę [Klient] może rozwiązać umowę z Citroën Polska ze skutkiem natychmiastowym za pomocą listu poleconego w wypadku następujących naruszeń umowy przez Citroën Polska:

1. odmowy wykonania świadczeń objętych zakresem stosowania kontraktu serwisowego;
2. odmowy wykonania świadczeń Citroën Assistance.

W wypadku rozwiązania umowy przez zawierającego umowę [Klienta] Citroën Polska zobowiązuje się do zapłaty Klientowi niewykorzystanej kwoty kontraktu obliczonej zgodnie z art. 9.3, zdanie ostatnie.

- 9.7. W wypadku zawarcia umowy i finansowania ceny Umowy przez leasingodawcę, Umowa zawarta jest pod warunkiem rozwiązywania wystąpienia zdarzenia rozwiązania bądź odstąpienia od umowy leasingu. Wypowiedzenie umowy leasingu, odstąpienie od niej, bądź wygaśnięcie w inny sposób oznaczają rozwiązanie niniejszego kontraktu, bez osobnego zawiadomienia.

- 9.8. W każdym wypadku rozwiązania Umowy zgodnie z art. IX użytkownik [Klient] zobowiązany jest do zwrotu w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy, imiennej Karty Kontraktu Serwisowego do Citroën Polska.

### ARTYKUŁ X. ROZSTRZYGANIE SPORÓW

W wypadku sporu pomiędzy stronami, podemą one wysłki do polubownego jego rozwiązania. W wypadku braku dojścia do porozumienia w tym trybie, sądem właściwym jest sąd właściwy według reguł prawa powszechnego.

### ARTYKUŁ XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.