

OGÓLNE WARUNKI UMÓW SERWISOWYCH CITROEN

- PŁATNOŚĆ JEDNORAZOWA wer.2023-11-27

ROZDZIAŁ 1 - POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH POZIOMÓW UMÓW

ARTYKUŁ 1.1 - DEFINICJE

W dalszej części niniejszej umowy (dalej zwanej „Umową”), która obejmuje Formularz zawarcia Umowy i niniejsze ogólne warunki, zwroty pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

Marka: AUTOMOBILES CITROËN - 6, rue Fructidor - 75835 PARIS Cedex 17, której przedstawicielem w Polsce jest Stellantis Polska sp. z o.o., Al. Krakowska 206, 02-219 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy w Warszawie, kapitał zakładowy: 58 492 000 PLN KRS: 0000019125, NIP: 5260151365 jako organizator usług umów serwisowych wyszczególnionych w dalszej części Umowy.

Sprzedawca: podmiot należący do autoryzowanej sieci Marki działający w imieniu i na rzecz Marki

Formularz zawarcia Umowy: szczególne warunki Umowy, określające strony, Poziom Umowy, i nazwę własną zawartej Umowy, jak również Samochód, czas trwania i przebieg umowy, ewentualne opcje dodatkowe oraz wartość Umowy zgodną z Cennikiem.

Poziom Umowy: zakres wybranych usług, wskazany na Formularzu zawarcia Umowy, dodatkowo określony nazwą własną poziomu.

ASO: podmioty będące autoryzowanymi stacjami obsługi Marki zlokalizowane na Terytorium.

ERCS: podmioty będące niezależnymi warsztatami naprawczymi zrzeszonymi pod logiem Eurorepar Car Service.

WN: podmioty będące niezależnymi warsztatami naprawczymi niemającymi żadnego powiązania z Marką.

Klient/ Użytkownik: Przedsiębiorca lub osoba fizyczna, którzy zawarli Umowę, aby móc korzystać z Usług określonych w Poziomie Umowy, którzy jako strona Umowy zostali wskazani na Formularzu zawarcia Umowy.

Terytorium: obszar geograficzny, na którym obowiązuje Umowa. Obszar ten określony jest Państwami Unii Europejskiej*, jak również następującymi państwami lub terytoriami: Andora, Bośnia i Hercegowina, Czarnogóra, Gibraltar, Islandia, Kosovo, Lichtenstein, Macedonia, Monako, Norwegia, San Marino, Serbia, Szwajcaria, Watykan, Wielka Brytania.

*w dniu sporządzenia Umowy Unia Europejska składa się z następujących krajów: Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Polska, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Węgry, Włochy.

Samochód: pojazd samochodowy korzystający z Usług określonych w Poziomie Umowy, wskazany w Formularzu zawarcia Umowy.

Cennik: publicznie dostępny wykaz cen Umów dla Klienta zależnych od wybranego okresu i przebiegu trwania Umowy, modelu Samochodu i Poziomu Umowy, dostępny u Sprzedawców oraz na stronach internetowych Marki.

Usługi: czynności serwisowe realizowane przez ASO w Samochodzie, z których może korzystać Klient w ramach wybranego Poziomu Umowy.

Operator Assistance: wykwalifikowany podmiot gospodarczy realizujący usługi Assistance dla Klientów działający w imieniu i na rzecz Marki.

ARTYKUŁ 1.2 - PRZEDMIOT

Przedmiotem Umowy jest określenie Usług, z których może korzystać Klient lub Użytkownik Samochodu — zgodnie z Poziomem Umowy określonym w Formularzu zawarcia Umowy.

ARTYKUŁ 1.3 - KRYTERIA ZAWARCIA UMOWY I CZAS TRWANIA

1.3.1 Samochody objęte Umową

Wszystkie samochody Marki, zarejestrowane w kraju zawarcia Umowy na dzień zawarcia Umowy, w tym samochody przebudowane/zabudowane przez autoryzowanych przez Markę adaptatorów objęte są Umową. Jednakże Umowa nie obejmuje samej zabudowy, przeróbek ani jakichkolwiek skutków, jakie przebudowa może wywołać w samym pojeździe, jak również specjalnych przeglądów czy kontroli zabudów, jeśli są wymagane.

Umowa nie są objęte: samochody wykorzystywane w zawodach lub wyścigach; samochody, w których zostały dokonane zmiany i/lub przeróbki nieprzewidziane ani niedozwolone przez Markę lub wykonane bez przestrzegania zaleceń technicznych producenta pojazdu; samochody wykorzystywane do nauki jazdy, lekkie pojazdy sanitarne jak również pojazdy z odłączonym lub wymontowanym licznikiem kilometrów.

Taksówki, samochody osobowe do obsługi turystycznej z kierowcą, karetki oraz samochody przeznaczone do zarobkowego przewozu osób, nie mogą korzystać z Umowy Poziomu 1, mogą natomiast korzystać z Umowy Poziomu 2, Poziomu 2+ oraz Poziomu 3 pod warunkiem wykupienia opcji „WARUNKI TRUDNE”.

1.3.2 Czas trwania i przebieg

Umowa może być zawarta najpóźniej:

- do końca 24 miesiąca licząc od daty wydania nowego Samochodu, określonej w Certyfikacie Gwarancji Samochodu na okres nie krótszy niż wiek Samochodu oraz
- przed pierwszym przeglądem okresowym (terminowo zgodnym z planem przeglądów zalecanym przez producenta Samochodu) w przypadku Umowy poziomu innego niż Poziom 1, na przebieg nie mniejszy niż aktualny przebieg Samochodu.

Przebieg Samochodu w momencie zawarcia Umowy, w przypadku Umowy poziomu innego niż Poziom 1, nie może być wyższy, niż przebieg, przy którym należy wykonać pierwszy przegląd okresowy zgodnie z planem przeglądów zalecanym przez producenta pojazdu.

Umowa wygasa w momencie wystąpienia pierwszego z dwóch niżej opisanych wydarzeń:

- z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, przy czym okres ten liczony jest od dnia wydania nowego Samochodu określonego w Certyfikacie Gwarancji Samochodu. W przypadku modyfikacji daty wydania Samochodu, już po zawarciu umowy, data końca Umowy nie ulega zmianie. Unieruchomienie Samochodu oraz czas wykonywania świadczeń na podstawie niniejszej Umowy nie przedłużają okresu obowiązywania Umowy.
- z chwilą przekroczenia przebiegu, na jaki została zawarta, przy czym przebieg liczony jest począwszy od przebiegu zerowego. Przebieg zrealizowany podczas czynności naprawczych nie powoduje wydłużenia przebiegu maksymalnego Umowy.

Czas trwania i przebieg wybrany przez Klienta wskazane są na Formularzu zawarcia Umowy. Klient wybiera je spośród możliwości wymienionych w Cenniku obowiązującym na dzień zawarcia Umowy.

Przed wygaśnięciem Umowy Klient ma możliwość zawarcia aneksu przedłużającego jej czas trwania i/lub zwiększającego przebieg. Czynność taka może być powtarzana wielokrotnie w ramach ograniczeń czasu trwania i przebiegu maksymalnego wymienionych w Cenniku obowiązującym na dzień zawarcia pierwszej Umowy. W takim przypadku usługi wraz z ewentualnymi opcjami dodatkowymi pozostają identyczne jak w Umowie. Aneks wskazuje:

- czas trwania i przebieg wykupione początkowo,
 - wykupiony nowy czas trwania i/lub nowy przebieg,
 - kwotę do zapłaty. Kwota ta odpowiada różnicy między ceną Umowy wybranego poziomu (wraz z opcjami dodatkowymi według cennika z dnia zawarcia Pierwszej Umowy) a ceną opłaconej dotychczas Umowy (wraz z opcjami dodatkowymi).
- Zawarcie aneksu skutkuje również naliczeniem przez Sprzedawcę opłaty administracyjnej w wysokości 10% wartości kwoty aneksu, nie mniej jednak niż 100 zł brutto.

ARTYKUŁ 1.4 - SPOSOBY I WARUNKI REALIZACJI USŁUG

1.4.1 Potwierdzenie usług

Sieć ASO oraz Operator Assistance na całym Terytorium, odpowiadają za wykonanie Usług z tytułu Umowy bez konieczności ponoszenia ich kosztów przez Klienta (usługi rozliczane są bezgotówkowo przez Markę).

Wyjątkiem mogą być koszty naprawy i/lub holowania wykonane na autostradzie lub w innych warunkach, gdzie ASO lub Operator Assistance mają ograniczony dostęp do realizacji świadczeń. W takim przypadku uzasadnione koszty, po ich opłaceniu przez Klienta, zostaną mu zwrócone po przedstawieniu ASO lub Operatorowi Assistance oryginału należycie uregulowanej faktury. W przypadku zapłaty w walucie obcej zastosowanie ma średni kurs wymiany walut NBP obowiązujący w dniu wystawienia faktury.

1.4.2 Części

Części zamienne wymienione w ramach Umowy stają się własnością Marki. Czynności naprawcze będą wykonywane z użyciem nowych części oryginalnych lub przy zastosowaniu części odnowionych fabrycznie (REMAN) wedle uznania Marki lub jej przedstawiciela - ASO.

W przypadku usług serwisowych typu „przebieg okresowy” i/lub „wymiana części eksploatacyjnych” w samochodzie starszym niż 3 lata, wykorzystywane części mogą pochodzić z gamy EUROREPAR.

1.4.3 Warunki wykonywania Usług

Pokrycie przez Markę kosztu Usług tj. kosztu części zmiennych oraz kosztu robocizny wraz z należnym podatkiem VAT, realizowanych w ramach Umowy, nastąpi pod warunkiem wykonania ich wyłącznie przez sieć ASO Marki lub Operatora Assistance z zastrzeżeniem pkt.1.4.1 powyżej.

Wykonanie Usług objętych Umową wymaga przestrzegania poniższych warunków mających zastosowanie w całym okresie obowiązywania Umowy.

- Przez cały czas trwania Umowy Samochód musi być zarejestrowany w kraju, w którym zawarto Umowę. W przypadku jego przerejestrowania poza terytorium Polski Umowa ulega wygaśnięciu.
- Przez cały czas trwania Umowy Samochód musi być użytkowany i utrzymywany zgodnie z jego przeznaczeniem i zgodnie z zaleceniami Producenta, które są określone w dokumentach pokładowych nowego Samochodu, pod rygorem odmowy realizacji Usługi jako bezpłatnej.
- Wszystkie czynności serwisowe i obsługowe przewidziane w planie obsługi okresowej Producenta muszą być wykonywane zgodnie ze specyfikacją Marki, w odpowiednim czasie i przy odpowiednim przebiegu (dopuszczalna tolerancja wynosi 3000 km i/lub 2 miesiące) oraz odnotowane w książce serwisowej i gwarancyjnej Samochodu na przeznaczonych do tego stronach, wydanych Klientowi, pod rygorem odmowy realizacji Usługi, jako bezpłatnej. Powyższe zastrzeżenie nie obowiązuje, jeżeli Klient udowodni, że usterka nie jest skutkiem pominiętego lub opóźnionego przeglądu okresowego.
- Przed każdą interwencją w ASO z tytułu umowy należy okazać ważną książkę serwisową i gwarancyjną, zawierającą prawidłowo wypełniony Certyfikat Gwarancyjny oraz potwierdzenie wykonania wymaganych przeglądów. W przeciwnym wypadku Klient będzie zobowiązany do przedstawienia dowodów na faktyczne wykonanie czynności (karty przeglądów, faktury itp.), pod rygorem odmowy realizacji Usługi jako bezpłatnej.
- Samochód powinien być przekazany do ASO niezwłocznie po wykryciu usterki, w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu stwierdzenia niesprawności Samochodu. W przypadku unieruchomienia Samochodu należy niezwłocznie skontaktować się z Operatorem Assistance.

1.4.4 Reklamacje

Wszelkie reklamacje dotyczące Umowy, w tym uwagi odnośnie realizacji Usług, Klient może kierować pod adresem Marki poprzez oficjalną stronę Marki www.citroen.pl i zakładkę „Kontakt”.

ARTYKUŁ 1.5 - ASSISTANCE

1.5.1 Wprowadzenie

Klient lub Użytkownik Samochodu, korzysta ze świadczeń Assistance w ramach programu **”CITROEN Assistance”** (wykaz tych świadczeń dostępny jest w salonach Marki). Umowa zapewnia świadczenia na tych samych warunkach co Assistance dla Pojazdu Nowego.

Do świadczeń Assistance uprawnionymi w rozumieniu poniższych postanowień są Klient lub Użytkownik oraz każda inna osoba, uczestnicząca w przemieszczaniu pojazdu objętego Umową, w maksymalnej liczbie odpowiadającej liczbie miejsc ustalonej przez Producenta danego pojazdu. Jednakże, Klient pozostaje jedynym odpowiedzialnym z tytułu należytego wykonywania niniejszej Umowy. Pozostałym uprawnionym nie przysługują więcej praw, niż Klientowi.

Świadczenia wymienione poniżej zapewniają się w przypadku wszystkich usterek mechanicznych, elektrycznych lub elektronicznych, jeśli usterka taka jest objęta Umową i jeśli uniemożliwia bezpieczne poruszanie się Samochodem.

Dodatkowo w przypadku wykonywania przeglądów okresowych w ASO zgodnie z planem przeglądów określonym przez producenta, na każde kolejne 12 miesięcy od wykonania przeglądu, Użytkownik otrzymuje ochronę w razie zdarzeń typu: wypadek, pomylenie paliwa, zatrzaśnięcie lub zgubienie kluczyków. W takim przypadku Samochód zostanie naprawiony na miejscu lub odholowany do najbliższej ASO. Klient ponosi koszt wyrobienia nowych kluczyków lub naprawy, zgodnie z zawartym typem Umowy

W celu zgłoszenia potrzeby pomocy, Klient lub kierowca Samochodu kontaktuje się z Operatorem Assistance poprzez infolinię Assistance Marki czynną 365 dni w roku przez całą dobę (również w soboty, niedziele i dni wolne): telefon: 0 800 12 07 07 lub +48 664 12 07 07 lub zgłoszenie telematyczne, jako warunek otrzymania bezpłatnych świadczeń.

1.5.2 Naprawa na miejscu — holowanie

Po wezwaniu telefonicznym lub telematycznym, Klient lub kierowca Samochodu oraz jego pasażerowie mogą korzystać z usługi naprawy na miejscu i/lub holowania. W tym zakresie pomoc umowna obejmuje przyjazd samochodu pomocy drogowej na miejsce awarii. W miarę możliwości Samochód zostanie naprawiony na miejscu. W przeciwnym wypadku zostanie odholowany do ASO Marki znajdującej się najbliżej miejsca awarii.

O ile warunki Umowy nie stanowią inaczej, świadczenie nie obejmuje naprawy wykonywanej na miejscu, nieobjętej zakresem Usług.

W przypadku rozładowania akumulatora trakcyjnego w Samochodzie elektrycznym, niezależnie od przyczyny, Klientowi przysługuje holowanie Samochodu do najbliższej stacji ładowania w promieniu 80 km. Niniejsze świadczenie ograniczone jest do dwóch interwencji w roku kalendarzowym.

1.5.3 Kontynuowanie podróży lub zakwaterowanie na miejscu

Po wezwaniu telefonicznym lub telematycznym, Klient lub kierowca Samochodu oraz jego pasażerowie mogą korzystać ze świadczeń dodatkowych w zakresie transportu, samochodu zastępczego i zakwaterowania, jeśli nie będzie możliwa naprawa Samochodu w dniu wystąpienia awarii.

Opisane w tym punkcie (poniżej) świadczenia Assistance nie przysługują Klientowi ani kierowcy i pasażerom Samochodu typu taksówki, samochody osobowe do obsługi turystycznej z kierowcą, karetki, pojazdu sanitarnego, samochody wynajmu krótkoterminowego lub samochody przeznaczone do zarobkowego przewozu osób, bez względu na poziom zawartej Umowy i opcji.

1.5.3.1 Kontynuowanie podróży lub powrót kierowcy i pasażerów Samochodu do miejsca zamieszkania

Świadczenie to dotyczy wszystkich awarii, których nie można naprawić w dniu ich wystąpienia. Pozwala ono albo na powrót do miejsca zamieszkania wskazanego przez Klienta lub kierowcę Samochodu albo na kontynuowanie podróży do wskazanego przez Klienta lub kierowcę miejsca docelowego (na odcinku nie dłuższym niż powrót do miejsca zamieszkania). Świadczenie takiej podróży realizowane jest poprzez:

- wynajem samochodu zastępczego w zakresie określonym w podpunkcie „1.5.4 Samochód zastępczy w przypadku awarii”,
- lub pociąg w pierwszej klasie,
- lub samolot w klasie ekonomicznej, jeśli podróż pociągiem trwałaby powyżej 6 godzin.

Ponadto w przypadku podróży pociągiem lub samolotem, Klient lub kierowca Samochodu otrzyma bezpłatnie bilet dla jednej osoby w celu umożliwienia odbioru naprawionego Samochodu. Podróż ta odbywa się na takich samych warunkach, jak opisane powyżej.

1.5.3.2 Zakwaterowanie na miejscu

Świadczenie to jest przewidziane w przypadku każdej awarii, której nie można naprawić w czasie godzin pracy ASO. Pozwala ono na zakwaterowanie Klienta lub kierowcy i pasażerów Samochodu w hotelu 3-gwiazdkowym lub o podobnym standardzie w miejscu zdarzenia. Świadczenie ograniczone jest czasem trwania naprawy i w żadnym przypadku nie może przekroczyć 4 dob.

1.5.4 Samochód zastępczy w przypadku awarii

Jeśli Samochodu nie można naprawić w dniu wystąpienia awarii, świadczenie to jest zapewnione przez Operatora Assistance poza godzinami pracy ASO lub ASO w godzinach pracy ASO.

W ramach możliwości dyspozycyjnych parku samochodowego na miejscu wynajmowany jest bezpłatnie dla Klienta lub Użytkownika Samochodu i pasażerów samochód zastępczy klasy równorzędnej lub bezpośrednio niższej, bez szczególnego wyposażenia, na czas ustalony przez ASO wykonującą naprawę. Wynajem ograniczony jest do maksymalnie 4 dni kalendarzowych i do kwoty nieprzekraczającej równowartości 60 Euro brutto za dzień. Zwrot samochodu zastępczego odbywa się w miejscu jego wydania.

W chwili przekazania i zwrotu samochodu zastępczego strony sporządzają i podpisują protokół opisujący stan samochodu. Koszt wynajmu pojazdu zastępczego ponosi Marka, jednakże Klient ponosi koszty związane z samym korzystaniem z pojazdu zastępczego w tym w szczególności: koszty paliwa, opłat parkingowych, opłat drogowych, mandatów, koszty naprawy samochodu, koszty dodatkowych ubezpieczeń itp. oraz kaucji, jeżeli będzie wymagana przez podmiot wypożyczający samochód zastępczy dla Klienta. Samochód zastępczy zostanie dostarczony w ramach ogólnych warunków odnoszących się do najemcy, w szczególności, jeśli chodzi o minimalny wiek, wymagany dla prowadzenia tego pojazdu i wymagane uprawnienia.

1.5.5 Zwroty należności w wyjątkowych przypadkach

Jeśli w wyjątkowym przypadku, Klient będzie zmuszony do samodzielnego uregulowania należności za hotel lub innych wydatków objętych Umową, wydatki te mogą zostać zwrócone po uzgodnieniu z Operatorem Assistance i przekazaniu faktur za te świadczenia z zastrzeżeniem uznania ich przez Operatora Assistance, jako uzasadnionych na podstawie warunków niniejszej Umowy.

1.5.6 Ograniczenie odpowiedzialności

Nie podlegają zwrotowi jakiegokolwiek wydatki poniesione przez Klienta lub Użytkownika Samochodu, wynikające z unieruchomienia Samochodu, nieprzewidziane w niniejszej Umowie, (w szczególności wyrównania świadczeń zrealizowanych, ale wyłączonych na mocy Umowy w zamian za świadczenia przewidziane Umową, lecz niezrealizowane z woli Klienta). Marka nie ponosi odpowiedzialności za nieprzestrzeganie wymienionych w Umowie obowiązków, w razie wystąpienia siły wyższej, to jest każdego zdarzenia niezależnego od woli stron, nawet przewidywalnego i możliwego do przewyższenia, w szczególności zajęcia, wojny domowej, konfliktów zbrojnych, aktów terroryzmu lub sabotażu, rozruchów, kataklizmów naturalnych, strajków połączonych z okupacją lokali bądź bez zajmowania pomieszczeń.

ARTYKUŁ 1.6 - CENA I SPOSÓB PŁATNOŚCI

Cena Umowy jest określona w Cenniku obowiązującym w dniu jej zawarcia. Wysokość Ceny uzależniona jest od modelu Samochodu, wybranego Poziomu Usług, długości trwania i przebiegu maksymalnego. Jest to cena brutto całkowita i ostateczna, ustalona na czas trwania Umowy, z zastrzeżeniem zawierania aneksów modyfikujących warunki Umowy (tj. długość trwania / przebieg).

Cena płatna jest w chwili zawarcia Umowy gotówką, kartą bankową lub przelewem w zależności od możliwości technicznych Sprzedawcy.

ARTYKUŁ 1.7 - ROZWIĄZANIE — ZAKOŃCZENIE UMOWY

1.7.1 Rozwiązanie

W przypadku, gdy jedna ze stron nie wypełnia obowiązków określonych w Umowie, druga strona może z mocy prawa rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, skutecznego na koniec miesiąca kalendarzowego. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy musi być złożone na piśmie i doręczone listem poleconym, za potwierdzeniem odbioru drugiej Stronie.

1.7.2 Wygaśnięcie

Umowa wygasa z mocy prawa:

- jeśli na skutek szkody komunikacyjnej Samochód będzie niezdatny do użytku i zostanie uznany przez Ubezpieczyciela jako technicznie lub ekonomicznie niezdatny do naprawy,
- jeśli Samochód zostanie skradziony i zostanie wydane przez organy ścigania postanowienie o umorzeniu śledztwa/dochodzenia,
- w przypadku przerejestrowania Samochodu poza krajem zawarcia Umowy.

W tym celu Klient zobowiązuje się powiadomić Markę lub Sprzedawcę o zaistnieniu powyższych okoliczności. Zgłoszenia należy dokonać najpóźniej w terminie 30 dni od daty otrzymania decyzji stosownego organu orzekającego. Do korespondencji należy dołączyć:

- kopię Umowy i ewentualne aneksy zawarte przez Klienta,
- w przypadku szkody całkowitej, kserokopię oświadczenia ubezpieczyciela lub biegłego, w którym stwierdzono, że Samochód został sklasyfikowany jako wrak i został wycofany z ruchu (kasacja pojazdu),
- w przypadku kradzieży, kserokopię zgłoszenia na Policję kradzieży oraz oświadczenie Policji o umorzeniu śledztwa/dochodzenia, orzeczenie Ubezpieczyciela, jeśli dotyczy.

1.7.3 Zwrot nadpłaty

W przypadkach opisanych w powyższym punkcie 1.7.2 Klient uzyska zwrot należności z tytułu wcześniejszego wygaśnięcia Umowy. Kwota należności wobec Klienta, będzie równa:

- cenie Umowy, jeśli zdarzenie kradzieży lub nieszczęśliwego wypadku nastąpiło w trakcie trwania gwarancji umownej pojazdu i dotyczy to wyłącznie Umowy Poziomu 1,
- w pozostałych przypadkach - cenie Umowy pomniejszonej o wartość wyższą z dwóch poniższych wartości:
 - wartości wykorzystanego okresu Umowy (liczonego jako iloczyn wartości jednego miesiąca i liczby miesięcy od dnia wydania pojazdu nowego do chwili zajścia zdarzenia, przy czym każdy rozpoczęty miesiąc jest należny; wartość jednego miesiąca jest obliczona jako iloraz ceny Umowy i liczby miesięcy, na którą została zawarta),
 - wartości wykorzystanego przebiegu Umowy (liczonego jako iloczyn wartości jednego kilometra i liczby przejechanych kilometrów od przebiegu „0” do chwili zajścia zdarzenia, przy czym każde rozpoczęte 1000 km jest należne; wartość jednego kilometra jest obliczona jako iloraz ceny Umowy i liczby kilometrów, na którą została zawarta).

Do obliczeń zostanie wykorzystany przebieg wskazany na zgłoszeniu szkody (zgłoszenie szkody całkowitej lub zgłoszenie kradzieży) lub, w przypadku zmiany kraju rejestracji Samochodu, w oświadczeniu złożonym przez Klienta, określającym przebieg pokonany na dzień zmiany.

ARTYKUŁ 1.8 - SPRZEDAŻ SAMOCHODU W TRAKCIE TRWANIA UMOWY

Umowa opłacona jednorazowo może zostać bezpłatnie przeniesiona na nowego nabywcę Samochodu w okresie obowiązywania Umowy. W tym celu Klient zobowiązany jest przekazać nabywcy:

- oryginał Umowy (Formularz zawarcia Umowy wraz z warunkami ogólnymi),
- oryginały zawartych aneksów.

Aby w okresie obowiązywania Umowy wstąpić w miejsce Klienta, nabywca Samochodu powinien dokonać zmiany danych. W tym celu Nabywca powinien skierować prośbę do Marki podając swoje dane: nazwisko, adres oraz załączając kopię nowego dowodu rejestracyjnego pojazdu.

ARTYKUŁ 1.9 - ROZSTRZYGANIE SPORÓW

W przypadku sporu pomiędzy stronami zobowiązują się one rozwiązać go polubownie. Wobec braku porozumienia polubownego, właściwym sądem w sporach pomiędzy Marką a przedsiębiorcą jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby Marki. Jeśli Klient nie jest przedsiębiorcą, wybór sądu właściwego odbywa się na zasadach prawa powszechnego.

ARTYKUŁ 1.10 - OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Twoje dane osobowe będą przetwarzane w ramach realizacji Umowy Serwisowej określonego poziomu, obejmującej usługę assistance i / lub naprawy i / lub przeglądy okresowe i / lub raport o stanie akumulatora trakcyjnego i/ lub wymianę części eksploatacyjnych w Twoim samochodzie przez Markę i Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy , w celu zagwarantowania prawidłowego wykonania umów oraz w celach opisanych poniżej.

Samochód, może być wyposażony w systemy komputerowe i elektroniczne, charakteryzujące się szeregiem funkcji gwarantujących prawidłowe funkcjonowanie i bezpieczeństwo przez cały okres użytkowania, które:

- gromadzą i przetwarzają informacje techniczne o funkcjonowaniu pojazdu i korzystaniu z niego, o poziomach płynów eksploatacyjnych, przebiegu, rejestry zdarzeń, w tym dane diagnostyczne i alerty lub informacje o bezpieczeństwie mechanicznym,

- w razie zderzenia wykrytego przez system pojazdu przesyłają wszystkie niezbędne dane automatycznie służbom ratunkowym: dokładną lokalizację Samochodu, czas zdarzenia i kierunek jazdy na autostradzie, nawet jeżeli kierowca jest nieprzytomny lub nie jest w stanie skorzystać z telefonu (funkcja eCall). Uruchomienie tej funkcji może nastąpić także ręcznie, poprzez naciśnięcie odpowiedniego przycisku w Samochodzie, przez inną osobę np. świadka wypadku.

Dane osobowe, które będą przetwarzane, to Twoje dane identyfikacyjne (tj. imię i nazwisko*, numer klienta, dane kontaktowe: adres pocztowy*, adres e-mail, numer telefonu), dane umożliwiające identyfikację samochodu (VIN*, nr rejestracyjny.) pochodzące z zawartej umowy serwisowej lub innej powiązanej umowy (gwarancja producenta), w połączeniu z danymi dotyczącymi pojazdu i usług serwisowych, w tym specyfikacjami produktu i usług serwisowych (np. model, rodzaj silnika, dane o osprzęcie i dane o oprogramowaniu), parametrami technicznymi dotyczącymi części zamiennych i akcesoriów, danymi pozyskanymi podczas napraw i serwisowania pojazdu, w tym danymi i kodami diagnostycznymi, incydentami BOM* lub danymi z systemów wewnętrznych pojazdu.

Twoje dane osobowe będą przechowywane przez okres 10 lat po zakończeniu okresu realizacji umowy. Jeśli wyraziłeś zgodę na przetwarzanie danych do celów marketingowych, dane będą przechowywane przez 3 lata od zakończenia ostatniej umowy z Marką.

Dane wskazane powyżej oznaczone symbolem „*” są obowiązkowe i stanowią element wymagany do realizacji umowy. W związku z tym, są Państwo zobowiązani do podania tych danych osobowych. W przypadku odmowy podania danych, realizacja umowy nie będzie możliwa.

Twoje dane zostaną przesłane do niżej wymienionych odbiorców w następujących celach:

1.10.1. Przetwarzanie danych w celach niezbędnych do wykonania umowy Art 6 ust 1 lit. b) RODO

1.10.1.1. Administracja i zawarcie umowy

Rodzaj danych:

Dane identyfikacyjne klienta*, dane kontaktowe klienta, dane pojazdu, dane dotyczące produktów i usług

Odbiorcy:

- Marka i Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy
- Dostawcy usług w zakresie systemów informatycznych STELLANTIS, w tym w szczególności:
 - Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel – 92287 Suresnes Cedex Francja, współpracujący z podmiotami przetwarzającymi dane, znajdującymi się poza obszarem Unii Europejskiej, tj. w kraju nieposiadającym odpowiedniego stopnia ochrony danych. Przepisy RODO nie mają wówczas zastosowania, ale wdrożono odpowiednie środki ochronne. W tym przypadku, mają zastosowanie Wiążące Reguły Korporacyjne (BCR), dostępne pod adresem: <https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/>
 - Atos SE, River Ouest, 80 Quai Voltaire, 95877 BEZONS CEDEX, Francja, współpracujący z podmiotami przetwarzającymi dane, znajdującymi się poza obszarem Unii Europejskiej, tj. w kraju nieposiadającym odpowiedniego stopnia ochrony danych. Przepisy RODO nie mają wówczas zastosowania, ale wdrożono odpowiednie środki ochronne. W tym przypadku, mają zastosowanie Wiążące Reguły Korporacyjne (BCR), dostępne pod adresem: <https://atos.net/content/dam/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf>
 - IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, Francja
 - Salesforce.com EMEA Limited, Village 9, Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, London, EC2N 4AY, Wielka Brytania, znajdujący się poza obszarem Unii Europejskiej, a zatem w kraju nieposiadającym odpowiedniego stopnia ochrony danych. Przepisy RODO nie mają wówczas zastosowania, ale wdrożono odpowiednie środki ochronne. W tym przypadku, mają zastosowanie Wiążące Reguły Korporacyjne (BCR), dostępne pod adresem: https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf
- Dostawca przeprowadzający audyt w zakresie zarządzania umowami:

- Scalian Socété Alyotech, 417 l'Occitane 31670 Labege Cedex, Francja

1.10.1.2. Informacje dotyczące MyBrand

Rodzaj danych:

Dane identyfikacyjne pojazdu

Odbiorcy:

- Marka i Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy
- Dostawcy usług, o których mowa w art. 1.10.1.1 1

1.10.1.3. Wykonanie czynności wynikających z umowy

Szczegóły:

Wykonanie czynności przewidzianych w umowie obejmuje: zarządzanie operacjami wykonywanymi w serwisie, rozpatrywanie reklamacji, w szczególności za pośrednictwem centrów obsługi telefonicznej Marki, przetwarzanie danych technicznych umożliwiających naprawę, edycję raportu o stanie akumulatora trakcyjnego oraz pomoc techniczną (diagnostykę) lub analizę usterek pojazdu przez centralny moduł pojazdu (CPU).

Rodzaj danych:

Dane identyfikacyjne i dane kontaktowe klienta*, dane dotyczące pojazdu*, dane dotyczące produktów i usług*, parametry techniczne dotyczące części zamiennych i akcesoriów, dane i kody diagnostyczne, incydenty BOM* lub dane centralnego modułu pojazdu (CPU).

Odbiorcy:

- Marka i Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy
- Dostawcy usług, o których mowa w art. 1.10.1.1 1

1.10.1.4. Aktualizacja sprzętu i oprogramowania

Rodzaj danych:

Dane identyfikacyjne pojazdu*, specyfikacje produktu*, parametry techniczne dotyczące części zamiennych i akcesoriów.

Odbiorcy:

- Marka i Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy
- Dostawcy usług, o których mowa w art. 1.10.1.1 1

1.10.1.5. Kampanie handlowe

Szczegóły:

Niniejszy punkt dotyczy danych wykorzystywanych do monitorowania sprzedaży w celu zarządzania premiami związanymi ze sprzedażą umów serwisowych między Marka a jej siecią.

Rodzaj danych:

Dane identyfikacyjne pojazdu*, dane identyfikacyjne klienta*, dane dotyczące sprzedaży umów serwisowych.

Odbiorcy:

- Marka i Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy
- Dostawcy usług, o których mowa w art. 1.10.1.1 1

1.10.1.6. Audyt w punkcie sprzedaży

Rodzaj danych:

Dane identyfikacyjne pojazdu*, dane identyfikacyjne klienta*, dane dotyczące sprzedaży umów serwisowych.

Odbiorcy:

- Marka i Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy
- Dostawcy usług, o których mowa w art. 1.10.1.1 1

1.10.1.7. Świadczenie usługi assistance – pomoc drogowa

Rodzaj danych:

Dane identyfikacyjne pojazdu*, dane identyfikacyjne klienta*, dane dotyczące sprzedaży umów serwisowych, dane dotyczące umowy i jej zakresu.

Odbiorcy:

- Dostawcy usług assistance opisanych w Art. 1.5
- Operator Assistance AWP Polska Sp. z o.o., 02-673 Warszawa, ul. Konstruktorska 12
- ALLIANZ KOENIGINSTR 28, 99109 MUNICH

1.10.2. Cele dotyczące wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze zgodnie z art. 6 ust.1 lit. c)

RODO

1.10.2.1. Monitorowanie jakości i niezawodności pojazdów

Rodzaj danych:

Numer VIN*, specyfikacje produktów i usług*, parametry techniczne części zamiennych i akcesoriów, dane i kody diagnostyczne, incydenty BOM*

Odbiorcy:

- Marka i Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy
- Dostawcy usług, o których mowa w art. 1.10.1.1 1

1.10.3. Cele dotyczące wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f)

RODO

1.10.3.1. Badania rynku i monitorowanie satysfakcji klientów

Szczegóły:

Dane będą wykorzystywane wyłącznie w ramach kanałów komunikacji, na które klient wyraził zgodę.

Rodzaj danych:

Dane identyfikacyjne pojazdu*, dane identyfikacyjne klienta*, dane dotyczące sprzedaży umów serwisowych.

Odbiorcy:

- Marka i Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy

Dane zostaną przekazane administratorom danych w celach opisanych powyżej.

1.10.3.2. Badania i usługi w zakresie poprawy jakości

Szczegóły:

Dane wykorzystywane w ramach programów poprawy jakości produktów i usług (informacje dotyczące elementów eksploatacyjnych, diagnostyki i napraw)

Rodzaj danych:

Numer VIN*, specyfikacje produktów i usług*, parametry techniczne części zamiennych i akcesoriów, dane i kody diagnostyczne, incydenty BOM*

Odbiorcy:

- Marka i Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy

Dane zostaną przekazane administratorom danych w celach opisanych powyżej.

1.10.4. Cele, dla których udzielono zgody zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, z zastrzeżeniem prawa do wycofania zgody zgodnie z art. 7 ust. 3 RODO.

1.10.4.1. Działania marketingowe, identyfikacja i rozpoznawanie

Rodzaj danych:

Dane identyfikacyjne pojazdu*, dane identyfikacyjne klienta*, dane dotyczące sprzedaży umów serwisowych, dane dotyczące treści umowy, parametry techniczne części zamiennych i akcesoriów.

Odbiorcy:

- Marka i Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy
- Dostawcy usług, o których mowa w art. 1.10.1.1 1

1.10.5. Twoje prawa

Przysługuje Ci prawo do dostępu do treści swoich danych oraz do informacji na temat sposobu ich przetwarzania, prawo do ich sprostowania, prawo do usunięcia (prawo do „bycia zapomnianym”), prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, które Państwa dotyczą, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e) lub f) RODO oraz w przypadku przetwarzania danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego, zgodnie z obowiązującym prawem. Należy pamiętać, że przysługujące Państwu prawa wymienione powyżej są ograniczone określonymi wymogami prawnymi i mogą być przez nas realizowane wyłącznie z zastrzeżeniem spełnienia określonych warunków.

Możesz realizować te prawa, pisząc do nas na adres: Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turyn, Włochy lub kontaktując się poprzez formularz na stronie <https://privacyportal.stellantis.com>

Aby skorzystać z prawa do wniesienia skargi (artykuł 77 RODO), prosimy o kontakt z Prezesem Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, <https://uodo.gov.pl>

Konsument oraz przedsiębiorca na prawach konsumenta (dalej: „konsument”) może dochodzić odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności treści cyfrowych lub usługi cyfrowej (dalej: „towar”) z umową w ciągu 2 lat od dnia dostarczenia towaru.

Reklamację składa się do Sprzedawcy.

Jeżeli umowa przewiduje dostarczanie towaru w sposób ciągły, poniższe zasady mają zastosowanie przez cały okres ich dostarczania.

Sprzedawca jest zobowiązany poinformować o wszelkich aktualizacjach niezbędnych do zapewnienia zgodności towaru z umową i dostarczyć je konsumentowi.

W przypadku wystąpienia niezgodności towaru z umową, Konsument może żądać doprowadzenia go do zgodności z umową w rozsądnym czasie, bez opłat i bez większych niedogodności dla niego. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów.

Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny zakupu lub o odstąpieniu od umowy, jeżeli

- 1) doprowadzenie do zgodności z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
- 2) sprzedawca nie doprowadził do zgodności z umową w rozsądnym czasie, bez opłat i bez większych niedogodności dla konsumenta;
- 3) brak zgodności z umową występuje nadal, mimo że sprzedawca próbował doprowadzić do jego zgodności z umową;
- 4) brak zgodności z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z możliwości doprowadzenia towaru do zgodności z umową;
- 5) z oświadczenia sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

Konsument nie może odstąpić od umowy gdy brak zgodności towaru z umową jest nieistotny.

Powyższe prawa przysługują Konsumentowi na mocy Ustawy o prawach konsumenta.

ARTYKUŁ 1.11 - RÓŻNE POZIOMY UMÓW

- Umowa Poziomu 1 nazwana **PRZEDŁUŻONA OCHRONA** obejmuje usługę „usunięcie skutków awarii”.
- Umowa Poziomu 2 nazwana **PRZEGLĄDY PLUS** obejmuje usługę „przeгляд okresowy”.
- Umowa Poziomu 2+ nazywana **PEŁNA OBSŁUGA** obejmuje usługi „usunięcie skutków awarii” oraz „przeгляд okresowy”.
- Umowa Poziomu 3 nazywana **PEŁNA OBSŁUGA PLUS** obejmuje usługi: „usunięcie skutków awarii”, „przeгляд okresowy”, „części eksploatacyjne”, oraz „pojazd zastępczy na czas przeгляdu”.
- Ponadto każdy Poziom obejmuje usługę assistance w zakresie awarii.
- Ponadto dla Poziomów innych niż Poziom 1 możliwe jest zawarcie opcji „WARUNKI TRUDNE” umożliwiające zwiększenie częstotliwości wykonywania przełądów.
- Ponadto dla poziomu **PEŁNA OBSŁUGA PLUS** możliwe jest zawarcie opcji „OPONY” umożliwiającej objęcie zakresem umowy wszelkich czynności związanych z obsługą ogumienia w tym: zapewnienie ogumienia zimowego i/lub letniego, naprawy ogumienia, uzupełnianie ogumienia, wymiana i przechowywanie ogumienia – przez cały okres trwania Umowy. W przypadku użytkowania opon wielosezonowych, a tym samym brak konieczności stosowania naprzemiennie opon letnich i zimowych, opcja OPONY obejmuje dostarczanie opon wielosezonowych na tych samych zasadach, co opon letnich i zimowych. Oznacza to zapewnienie opon wielosezonowych na cały okres i przebieg trwania opcji OPONY.

ARTYKUŁ 1.12 - Opcja „WARUNKI TRUDNE”

Opcja ta powoduje zwiększenie częstotliwości wykonywanych przełądów i czynności serwisowych z częstotliwości określonej dla warunków normalnych do częstotliwości określonej dla warunków trudnych. Może zostać wykupiona dodatkowo do umów zawierających składnik „przełądy okresowe” w tym samym czasie, co zakup Umowy głównej. Po wykupieniu tej opcji Klient nie może z niej zrezygnować i nie ma możliwości dokonania zwrotu, niezależnie od faktycznego użytkowania Samochodu.

1.12.1 - Opcja „WARUNKI TRUDNE” – samochody wyposażone we wskaźnik OAM

W przypadku pojazdów wyposażonych w OAM (Oil Adaptive Maintenance - przełądy auto-adaptacyjne) w wariantcie dynamicznym opcja „WARUNKI TRUDNE” nie jest dostępna. Oznacza to, że przełądy okresowe pojazdu, będą wykonywane zgodnie z czaso-okresem podanym przez producenta, zaś wymiana oleju zgodnie ze wskazaniem pojazdu (kontrolka „kluczyk serwisowy” na zestawie wskaźników).

Opcja „WARUNKI TRUDNE” jest dostępna dla pojazdów z OAM w wariantcie statycznym, a zwłaszcza dla pojazdów wyposażonych w silniki benzynowe turbo oraz użytkowników eksploatujących pojazdy stricte w warunkach trudnych (np. taxi, kurier itp.)

ARTYKUŁ 1.13 - Opcja „OPONY”

Opcja ta powoduje zwiększenie zakresu Umowy głównej o pełną obsługę ogumienia na zasadach opisanych poniżej. Oferta OPONY, jako opcja do umów serwisowych, możliwa jest do zakupu wyłącznie z Umową główną Poziomu 3.

1.13.1 Zasady subskrypcji

Opcja OPONY:

- może być zakupiona zarówno w ramach płatności jednorazowej, jak również w ramach finansowania pojazdu i Umowy głównej (jako abonament).
- okres trwania, jak również przebieg na jaki jest zawierana – jest tożsamy z okresem i przebiegiem Umowy głównej.
- może być przedmiotem aneksu (tj. można ją przedłużać w zakresie czasu i przebiegu) w sposób analogiczny do Umowy głównej i jedynie wraz z tą Umową (zachowana zgodność parametrów długości trwania i przebiegu).
- jeśli nie zawarto jej jednocześnie z Umową główną, a Klient wyraził zainteresowanie opcją w okresie późniejszym, to można ją dodatkowo zawrzeć jako aneks do Umowy głównej jedynie do najbliższego sezonu zmiany opon (październik-listopad) lub (marzec-kwiecień). Zawarcie tej opcji w okresie późniejszym powoduje utrzymanie pełnej ceny opcji OPONY z jednoczesną utratą korzyści wynikających z sezonowej obsługi ogumienia (brak hotelu opon, późniejsza dostawa ogumienia zimowego/letniego itp.).

Z zawartej opcji OPONY nie można zrezygnować w trakcie trwania Umowy głównej.

Podczas zamawiania opcji OPONY Klient wybiera klasę jakości opon, z jakich chciałby korzystać w ciągu trwania Umowy. Do wyboru są 3 klasy jakości:

- Klasa ekonomiczna „Standard” – opony w najbardziej atrakcyjnych cenach dla kierowców o spokojnym stylu jazdy głównie w mieście. Wśród marek opon będą do dyspozycji: Barum, Dębica, Sava, Kormoran oraz inne w analogicznym przedziale cenowym.
- Klasa średnia „Optimum” – opony o dobrym stosunku ceny do jakości, zapewniające optymalne osiągi dla kierowców o umiarkowanym stylu jazdy. Wśród marek opon będą do dyspozycji: Uniroyal, Semperit, Fulda, Kleber, BF Goodrich oraz inne w analogicznym przedziale cenowym.
- Klasa najwyższa „Premium” – opony o najwyższych osiągnięciach, wyprodukowane w oparciu o najbardziej zaawansowane technologie, przeznaczone dla wymagających kierowców. Wśród marek dostępne będą: Continental, Goodyear, Dunlop, Michelin oraz inne w analogicznym przedziale cenowym.

Marka zastrzega sobie ograniczenie wynikające z oferty dostawców opon, iż w samochodach wyższej klasy mogą nie być dostępne opony w klasie Standard i odwrotnie w pojazdach niższej klasy mogą nie być dostępne opony klasy Premium. W takim przypadku zostaną zastosowane opony najbardziej zbliżone do poziomu jaki wybrał Klient – zaś taka zmiana nie będzie stanowić naruszenia niniejszych warunków.

1.13.2 Zasady korzystania

Wybrana, podczas podpisywania Umowy, klasa jakości opon będzie uwzględniana każdorazowo podczas montażu nowego kompletu opon (zimowych i/lub letnich). Klient będzie miał możliwość wyboru marki opon jednej z dostępnych w danej klasie jakości, w ramach aktualnej oferty Marki. Deklaracja Klienta dotyczy wszystkich opon w ramach jednego kompletu (letnich lub zimowych), przy czym nie jest ona definitywna i przy nowym komplecie może być zmieniona na inną markę opon, ale w ramach tej samej klasy opon zdefiniowanej przy zawieraniu Umowy. Bez względu na ewentualną odpłatność nie przewiduje się zmiany klasy jakości opon (np. z klasy Optimum na Standard) w ciągu trwania opcji OPONY.

Rozmiar opon jest dobierany przez ASO z uwzględnieniem homologowanego rozmiaru fabrycznego ogumienia pojazdu i nie podlega zamianie na inny (np. w przypadku zmiany felg na inne, akcesoryjne).

Opony zostają zidentyfikowane przez ASO (producent, model, rozmiar, DOT, nr formy) i przypisane do pojazdu (połączone z numerem VIN pojazdu objętego umową) oraz towarzyszą mu przez cały okres trwania Umowy, aż do czasu zakończenia ich eksploatacji. Identyfikacja opon i przypisanie do pojazdu (nr VIN) jest przechowywana w systemach informatycznych Marki oraz systemie informatycznym dostawcy usługi „Hotel opon”. **Podpisując Umowę wraz z opcją OPONY Klient wyraża zgodę na przechowywanie takich informacji.**

W okresach sezonowej wymiany opon (okres marzec-kwiecień oraz okres październik–listopad) Klient ma obowiązek dokonać zmiany opon na właściwe. Niedotrzymanie przez klienta niniejszego zobowiązania powoduje z jednej strony nienaturalne zużycie opon (krótszą żywotność), z drugiej - niebezpieczeństwo dla użytkownika. Marka nie odpowiada za szkody z tym związane.

W ramach opcji OPONY przewiduje się tylko jedną zmianę ogumienia na sezon, bez względu na warunki pogodowe. Ewentualna dodatkowa zmiana opon w trakcie tego samego sezonu jest możliwa do wykonania, wyłącznie w ASO, ale odpłatnie dla Klienta. Koszt takiej operacji ustala ASO na bazie bieżącego cennika usług.

Klient ma prawo wybrać dowolną ASO w Polsce do obsługi ogumienia swojego pojazdu w ramach opcji OPONY. Jednakże przyjmuje się domyślnie, że ASO będąca wskazaną przez Klienta do pierwszej obsługi opon (wymiana na komplet opon zimowych) staje się ASO docelową do sezonowej wymiany ogumienia (poza przypadkami szczególnymi – np. zakończenie działalności serwisu jako ASO, zmiana regionu rejestracji pojazdu z tytułu jego sprzedaży) i do tej ASO należy się każdorazowo zgłaszać na sezonową wymianę ogumienia.

Niniejsza opcja zapewnia opony (letnie i/lub zimowe) na cały okres trwania Umowy. Łączna ilość opon w dyspozycji Klienta (choć nie jest parametrem umownym) uzależniona jest od przebiegu, na jaki Umowa jest zawierana. Każdy komplet opon (letni/zimowy) rozumiany jako zestaw identycznych 4 opon szacowany jest na przebieg 40 000 km i jest skalkulowany w ofercie wg zasady:

- Ilość opon letnich: do 80 000 km nie ma dodatkowego kompletu opon, następnie 1 komplet dodatkowy do 160 000km i kolejny, drugi komplet powyżej 160 000 km;

- Ilość opon zimowych: do 20 000 km nie ma dodatkowego kompletu opon, następnie 1 komplet dodatkowy do 80 000 km i kolejny drugi powyżej 120 000 km.

Opony są rotowane co sezon (przód-tył) przy okazji sezonowej wymiany opon, celem równomiernego zużycia całego kompletu. Każdorazowo przy wymianie sezonowej opon, dokonywany jest pomiar zużycia opon i szacowanie pozostałego do przejechania dystansu. Opony kwalifikowane jako normalnie zużyte (wg założeń trwałości 40 000 km na komplet) będą wymieniane po osiągnięciu minimalnego wskaźnika zużycia. Wcześniejsze zużycie eksploatacyjne opon (z wyłączeniem ich awarii lub uszkodzenia) i wykorzystanie przysługującej puli opon pociągnie konieczność odpłatnego dla Klienta uzupełnienia opon w ASO, w okresie obowiązywania opcji OPONY.

Opony w zakresie wad wytwórczych są objęte gwarancją producenta i ich gwarancyjna naprawa wykonywana jest wyłącznie w ASO.

W przypadku drobnego uszkodzenia opony z winy klienta – w ramach pakietu dostępna jest 1 bezpłatna naprawa opony na każdy rok trwania umowy liczony od daty zawarcia umowy.

Jeśli uszkodzenie opony w trakcie jej eksploatacji z winy użytkownika jest poważne i naprawa opony nie jest możliwa, to w zależności od wybranego przebiegu umowy, w ramach pakietu Klient ma zagwarantowaną następującą ilość dodatkowych, bezpłatnych opon wraz z usługami towarzyszącymi (montaż opony i wyważenie):

- Umowa poniżej 80 000 km – brak dodatkowych opon,
- Umowa od 80 000 km do 110 000 km – dodatkowo jedna opona zimowa,
- Umowa od 120 000 km do 150 000 km – dodatkowo jedna opona letnia i jedna opona zimowa,
- Umowa od 160 000 km do 200 000 km – dodatkowo jedna opona letnia i dwie opony zimowe,

Dodatkowe opony i usługi towarzyszące są należne względem parametru przebiegu zawartej Umowy i nie sumują się z progów niższych, jak również nie są wzajemnie wymienne jako opony letnie-zimowe.

W przypadku większej ilości usterek opon z winy Użytkownika, powyżej limitów bezpłatnego uzupełnienia opon – Klient ponosi koszt uzupełnienia uszkodzonego ogumienia.

W przypadku konieczności wymiany (bezpłatnej lub odpłatnej) jednej opony i braku w bieżącej ofercie tożsamej opony nowej – nastąpi:

- uzupełnienie oponą używaną w adekwatnym stanie z parku opon zastępczych Marki - w miarę możliwości organizatora usług, lub
- wymiana 2 opon na tej samej osi (nowych lub w adekwatnym stanie). Tym samym dopuszcza się w takim wypadku niejednakowe pary opony w 1 komplecie.
- niezbędne obliczenie ceny opony zastępczej skalkulowane na bazie wskaźnika zużycia tej opony i ceny jej zakupu jako nowej.

Podczas każdej sezonowej wymiany opon ASO identyfikuje, weryfikuje i diagnozuje stan opon, a także wyjaśnia wszelkie niezgodności wynikające z eksploatacji, w tym nalicza ewentualne opłaty odszkodowawcze za miniony sezon.

1.13.3 Zakończenie umowy

Opony po zakończonym formalnie okresie Umowy i o ile nadają się do dalszej eksploatacji (wg wskaźnika zużycia: pozostała wysokość bieżnika powyżej 1,6 mm) oddawane są bez dodatkowych opłat właścicielowi pojazdu i/lub stronie Umowy na jego wyraźną, pisemną prośbę złożoną w ASO. W pozostałych przypadkach:

- opony zużyte - są utylizowane bezpłatnie w ramach pakietu OPONY, podczas ostatniego depozytu.
- opony zdadne do eksploatacji i nie podjęte przez Klienta w ciągu 1 sezonu z Hotelu opon – pozostają w dyspozycji organizatora umów serwisowych (opony zastępcze lub sprzedaż na aukcji).

W przypadku konieczności rozwiązania Umowy głównej, a tym samym opcji OPONY (kradzież pojazdu, szkoda całkowita pojazdu, zakończenie leasingu pojazdu z przyczyn po stronie Klienta), opony będą:

- w przypadku płatności jednorazowej za pakiet OPONY – zwracane klientowi w stanie w jakim zostały przyjęte do depozytu, na jego prośbę.
- w przypadku płatności w ratach miesięcznych za pakiet OPONY – jako towar niezamortyzowany opony pozostają w dyspozycji Marki (nie są zwracane Klientowi).

1.13.4 Ceny opcji OPONY:

Cena opcji OPONY jest podawana jako *indeks ceny opcji OPONY* i wyrażona jako procent wartości Umowy głównej poziomu 3 dla danego modelu, wieku i przebiegu i jest doliczana do ceny Umowy głównej. Np. Umowa główna kosztuje 3000 zł. Indeks ceny opcji OPONY wskazuje 37%, zatem koszt opcji OPONY wynosi: $3000 \times 37\% = 1110$ zł. Łączna cena umowy wraz z opcją OPONY jest: $3000 \text{ zł} + 1110 \text{ zł} = 4110$ zł.

Indeks ceny opcji OPONY zależy od modelu pojazdu oraz okresu trwania Umowy głównej, przebiegu umowy głównej oraz poziomu jakości opon jakie będą stosowane w ramach tej opcji.

ROZDZIAŁ 2 - PRZEPISY OBOWIĄZUJĄCE W PRZYPADKU ZAWARCIA UMOWY POZA LOKALEM MARKI LUB SPRZEDAWCY

ARTYKUŁ 2.1 - Prawo do odstąpienia od Umowy

Klient ma prawo do odstąpienia od niniejszej Umowy w terminie czternastu dni od daty jej zawarcia bez podawania przyczyny. W celu wykonania prawa do odstąpienia od umowy Klient zobowiązany jest do przekazania swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej Umowy w formie pisemnego oświadczenia (na przykład listem wysłanym pocztą, faksem lub e-mailem) przesłanego do Sprzedawcy Umowy.

ARTYKUŁ 2.2 - Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej Umowy Sprzedawca zwróci Klientowi wszystkie otrzymane od niego wpłaty, w każdym przypadku najpóźniej w terminie czternastu dni, licząc od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy. Zwrot zostanie dokonany w takiej samej formie, jaka została wykorzystana do pierwotnej transakcji, chyba, że Klient wyraźnie zaakceptuje inną formę; w żadnym przypadku zwrot nie spowoduje poniesienia kosztów przez Klienta.

Jeśli w okresie odstąpienia od umowy zostaną zrealizowane Usługi, Klient będzie zobowiązany do zwrotu uzyskanych z tego tytułu korzyści.

ROZDZIAŁ 3 - POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE POZIOMU 1 „PRZEDŁUŻONA OCHRONA”

ARTYKUŁ 3.1 - Świadczone usługi

3.1.1 Usunięcie skutków awarii

Usługa ta obejmuje wymianę lub naprawę, wedle wskazania Marki lub przedstawiciela, wadliwych części mechanicznych, elektrycznych lub elektronicznych; to jest części, które uniemożliwiają normalne użytkowanie Samochodu zgodnie z tym, co określono w instrukcji obsługi. Jeśli z powodu takiej wady zostaną uszkodzone inne części Samochodu, zostaną one wymienione lub naprawione na tych samych warunkach.

3.1.2 Assistance

Patrz Artykuł 1.5.

ARTYKUŁ 3.2 - Wyłączenia stosowane w POZIOMIE 1

Świadczenia określone w Umowie nie mają zastosowania w następujących przypadkach:

- zasypanie, zatopienie, klęski żywiołowe, akty wandalizmu, ataki terrorystyczne, zamieszki, zatrzymanie przez siły bezpieczeństwa, działania wojenne, terroryzm,
- wypadek, pożar, kradzież, próba kradzieży, stłuczenie świateł lub szyby.

Umowa nie obejmuje wszelkich świadczeń nieopisanych wyraźnie w poziomie Umowy zawartej przez Klienta, a zwłaszcza:

- wymiany części zużywających się eksploatacyjnie, podlegających normalnemu zużyciu, których wymiana nie jest skutkiem wady produkcyjnej. Do takich części zalicza się zwłaszcza: klocki hamulcowe, tarcze hamulcowe, bębny hamulcowe, szczęki hamulcowe, amortyzatory, łożyska toczne kół, przeguby kuliste, bateria pilota zdalnego sterowania, sprzęgło (mechanizm, tarcza, łożysko), pióra wycieraczek, bezpieczniki, żarówki (z wyjątkiem lamp wyładowczych i LED), części wymiany okresowej zgodnie z zaleceniami producenta (paski napędu osprzętu, paski rozrządu, świece, filtry, itp.), filtry, katalizatory oraz systemy układu oczyszczania spalin (utleniający - KAT, cząstek stałych-FAP/DPF, tlenków azotu – SCR) jeśli osiągnęły one granicę skuteczności swojego działania.
- obsługi okresowej, przeglądów, jak również wymiany części/płynów nawet, jeśli okaże się konieczna podczas czynności przeglądowych. Zwłaszcza dotyczy to takich części/płynów jak: płyn chłodzący, dodatek do filtra cząstek stałych, dodatek AdBlue, zestaw naprawczy do opon, uzupełnienie do właściwego stanu poszczególnych płynów (silnik, skrzynia biegów, przekładnie etc.) Przeglądy okresowe, jako płatne przez Klienta, mogą być wykonywane w dowolnym punkcie serwisowym obsługi pojazdów w tym: ASO, ERCS, WN z zastrzeżeniem punktu 1.4.3.
- wymiany, montażu, konserwacji lub naprawy akcesoriów niezamontowanych fabrycznie w Samochodzie i następstw tych czynności,
- skutków napraw, przekształceń lub modyfikacji dokonanych przez przedsiębiorstwa nieautoryzowane przez producenta,
- szkód, które nastąpiły w wyniku stosowania nieoryginalnych lub nierównoważnych jakościowo płynów, części lub akcesoriów,
- stosowania paliwa złej jakości albo niedostosowanego do Samochodu oraz skutków stosowania dodatków niezalecanych przez producenta,
- szkód spowodowanych działaniem żywiołów, gradu, powodzi, uderzenia pioruna, burzy lub innymi niebezpiecznymi zjawiskami pogodowymi,
- szkód spowodowanych wypadkiem, pożarem, kradzieżą, próbą włamania, zamieszkami,
- napraw wynikających z zaniedbania, niewłaściwej jazdy, niewłaściwego użytkowania Samochodu (przeładowanie, nawet krótkotrwałe, wyścigi itp.) lub z nieprzestrzegania czynności przeglądowych.

Umowa nie obejmuje także:

- awarii i/lub rozładowania akumulatorów trakcyjnych i pomocniczych (rozruchowych) Samochodu, wynikających z nieuwagi, zaniedbania lub niewłaściwego podłączenia elektrycznego, zasilania elektrycznego, instalacji elektrycznej lub stosowanego prądu, za wyjątkiem usługi naprawy na miejscu lub holowania opisanych w Artykule „Assistance”,
- usterki, uszkodzenia lub stłuczenia szyb, reflektorów, świateł, lamp lub lusterek wstecznych, zgubienia kołpaków lub pilota zdalnego sterowania, uszczelek drzwi,
- usterek nadwozia i wszelkich innych prac przy nadwoziu i wewnątrz pojazdu, w tym czyszczenia oraz naprawy nakładek drzwiowych i tapicerki,
- miękkiego dachu składanego w kabrioletach,
- poszukiwania źródeł hałasu,
- uszkodzeń, takich jak odbarwienia, zmiana lub deformacja części związana z ich normalnym zużyciem wynikającym z użytkowania Samochodu, jego przebiegu, jego środowiska geograficznego i klimatycznego, w jakim jest Samochód użytkowany,
- aktualizacji systemu nawigacji, uzupełnienia wkładu zapachowego, dodatków do paliwa lub innych dodatków wymaganych do prawidłowego funkcjonowania pojazdu,
- wymiany elementów z ograniczonym terminem stosowania, w tym zbiornika gazu w Samochodach zasilanych gazem, - kół, opon i ich wyważania, czynności regulacyjnych,
- bezpośrednich lub pośrednich skutków stwierdzonych wobec niezgłoszenia wady przez właściciela Samochodu do ASO Marki,
- bezpośrednich lub pośrednich skutków stwierdzonych wobec braku odpowiedzi właściciela Samochodu na wezwanie Autoryzowanej stacji obsługi Marki do niezwłocznego przystąpienia do usunięcia usterki w Samochodzie,
- zmian niezbędnych do zapewnienia zgodności Samochodu na skutek zmiany przepisów po wydaniu nowego samochodu,
- wszelkich świadczeń nieopisanych wyraźnie w Umowie zawartej przez Klienta,
- wszelkich innych kosztów nieprzewidzianych w niniejszej umowie, w szczególności kosztów wynikających z unieruchomienia Samochodu, takich jak niemożność korzystania lub eksploatacji itp.

ROZDZIAŁ 4 - POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE POZIOMU 2 „PRZEGLĄDY PLUS”

ARTYKUŁ 4.1 - Świadczone usługi

4.1.1 Przegląd okresowy

Świadczenie to obejmuje czynności konserwacyjne przewidziane w planie przeglądów okresowych zgodnie z zaleceniem producenta dla użytkownika Samochodu w normalnych warunkach eksploatacji, z wyłączeniem czynności przewidzianych w przypadku użytkownika Samochodu w warunkach trudnych zgodnie z definicją wskazaną w planie przeglądów.

Wyżej wymienione czynności obejmują wymianę części przewidzianą w harmonogramie przeglądów opisanym w karcie syntezy wydawanej wraz z Samochodem nowym. W przypadku pojazdów wyposażonych w OAM, obowiązują warunki opisane w punkcie 1.12.1

W przypadku zakupu opcji dodatkowej „WARUNKI TRUDNE” do Umowy możliwe jest zwiększenie częstotliwości wykonywania przeglądów przewidzianych dla tych warunków (patrz Artykuł 1.12).

Realizacja świadczenia nastąpi pod warunkiem zgłoszenia pojazdu na przegląd okresowy przed upływem terminu i/lub przebiegu obowiązywania Umowy, jednakże nie wcześniej niż 3 tys. km. lub 1 miesiąc.

4.1.2 Assistance

Świadczenia Assistance realizowane są zgodnie z art. 1.5 o ile pojazd znajduje się przed pierwszym przeglądem lub miał już wykonany przegląd w terminie nie dłuższym niż 12 miesięcy od chwili zgłoszenia. Świadczenia Assistance zapewniane są przez 12 miesięcy od wykonania przeglądu bez względu na datę zakończenia Umowy.

ARTYKUŁ 4.2 - Wyłączenia stosowane w poziomie 2

Umowa nie obejmuje wszelkich świadczeń nieopisanych wyraźnie w poziomie Umowy zawartej przez Klienta, a zwłaszcza:

- okresowych przeglądów kontrolnych w ramach gwarancji na perforację nadwozia,
- aktualizacji systemu nawigacji, uzupełnienia wkładu zapachowego, bilansu klimatyzacji i/lub czyszczenia układu klimatyzacji,
- wymiany części zużywających się eksploatacyjnie, podlegających normalnemu zużyciu, bez względu na przyczynę. Do takich części zalicza się zwłaszcza: klocki hamulcowe, tarcze hamulcowe, bębny hamulcowe, szczęki hamulcowe amortyzatory, łożyska toczne kół, przeguby kuliste, bateria pilota zdalnego sterowania, sprzęgło (mechanizm, tarcza, łożysko), pióra wycieraczek, bezpieczniki, żarówki (z wyjątkiem lamp wyładowczych i LED), filtry, katalizatory oraz systemy układu oczyszczania spalin (utleniający - KAT, cząstek stałych-FAP/DPF, tlenków azotu – SCR) jeśli osiągnęły one granicę skuteczności swojego działania.
- wymiennych części/płynów nawet, jeśli zostanie to stwierdzone podczas czynności przeglądowych, a wymiana ich nie wynika jednoznacznie z planu przeglądu przy odpowiednim przebiegu. Zwłaszcza dotyczy to takich części/płynów jak: płyn chłodzący, dodatek do filtra cząstek stałych, dodatek AdBlue, zestaw naprawczy do opon, uzupełnienie do właściwego stanu poszczególnych płynów (silnik, skrzynia biegów, przekładnie etc.) ,

- konserwacji akcesoriów niezamontowanych fabrycznie w Samochodzie i następstw tych czynności,
- szkód, które nastąpiły w wyniku stosowania nieoryginalnych lub nierównoważnych jakościowo płynów, części lub akcesoriów,
- zastosowania dodatków do paliwa lub innych dodatków wymaganych do prawidłowego funkcjonowania pojazdu w przypadku użytkowania pojazdu w sposób inny niż normalny,
- napraw wynikających z nieprzebrania terminów i/lub przebiegów wykonywania czynności przeglądowych,
- wszelkich prac przy nadwoziu i wewnątrz pojazdu, w tym czyszczenia, wychodzących poza standard usług w ASO,
- uszkodzeń, takich jak odbarwienia, zmiana lub deformacja części związana z ich normalnym zużyciem lub starzeniem się wynikającym z użytkowania Samochodu, jego przebiegu, jego środowiska geograficznego i klimatycznego, w jakim jest Samochód użytkowany,
- wymiany elementów z ograniczonym terminem stosowania, w tym zbiornika gazu w Samochodach zasilanych gazem,
- kół, opon i ich wyważania, czynności regulacji nieopisanych planem przeglądu.

ROZDZIAŁ 5 - POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE POZIOMU 2+ „PEŁNA OBSŁUGA”

ARTYKUŁ 5.1 - Świadczone usługi

5.1.1 Usunięcie skutków awarii

Usługa ta obejmuje wymianę lub naprawę, wedle wskazania Marki lub przedstawiciela, wadliwych części mechanicznych, elektrycznych lub elektronicznych; to jest części, które uniemożliwiają normalne użytkowanie Samochodu zgodnie z tym, co określono w instrukcji obsługi. Jeśli z powodu takiej wady zostaną uszkodzone inne części Samochodu, zostaną one wymienione lub naprawione na tych samych warunkach.

5.1.2 Przegląd okresowy

Świadczenie to obejmuje czynności konserwacyjne przewidziane w planie przeglądów okresowych zgodnie z zaleceniem producenta dla użytkownika Samochodu w normalnych warunkach eksploatacji, z wyłączeniem czynności przewidzianych w przypadku użytkownika Samochodu w warunkach trudnych zgodnie z definicją wskazaną planie przeglądów.

Wyżej wymienione czynności obejmują wymianę części przewidzianą w harmonogramie przeglądów opisanym w karcie syntezy wydawanej wraz z Samochodem nowym. W przypadku pojazdów wyposażonych w OAM, obowiązują warunki opisane w punkcie 1.12.1.

W przypadku zakupu opcji dodatkowej „WARUNKI TRUDNE” do Umowy możliwe jest zwiększenie częstotliwości wykonywania przeglądów przewidzianych dla tych warunków (patrz Artykuł 1.12).

Realizacja świadczenia nastąpi pod warunkiem zgłoszenia pojazdu na przegląd okresowy przed upływem terminu i/lub przebiegu obowiązywania Umowy, jednakże nie wcześniej niż 3 tys. km. lub 1 miesiąc.

5.1.3 Assistance

Świadczenia Assistance realizowane są zgodnie z art.1.5 o ile, pojazd znajduje się przed pierwszym przeglądem lub miał już wykonany przegląd w terminie nie dłuższym niż 12 miesięcy od chwili zgłoszenia. Świadczenia Assistance zapewnione są przez 12 miesięcy od wykonania przeglądu bez względu na datę Umowy.

ARTYKUŁ 5.2 - Wyłączenia stosowane w poziomie 2+

Świadczenia określone w Umowie nie mają zastosowania w następujących przypadkach:

- zasypanie, zatopienie, klęski żywiołowe, akty wandalizmu, ataki terrorystyczne, zamieszki, zatrzymanie przez siły bezpieczeństwa, działania wojenne, terroryzm,
- wypadek, pożar, kradzież, próba kradzieży, stłuczenie świateł lub szyby.

Umowa nie obejmuje wszelkich świadczeń nieopisanych wyraźnie w poziomie Umowy zawartej przez Klienta, a zwłaszcza:

- wymiany części zużywających się eksploatacyjnie, podlegających normalnemu zużyciu, bez względu na przyczynę. Do takich części zalicza się zwłaszcza: klocki hamulcowe, tarcze hamulcowe, bębny hamulcowe, szczęki hamulcowe amortyzatory, łożyska toczne kół, przeguby kuliste, bateria pilota zdalnego sterowania, sprzęgło (mechanizm, tarcza, łożysko), pióra wycieraczek, bezpieczniki, żarówki (z wyjątkiem lamp wyładowczych i LED), filtry, katalizatory oraz systemy układu oczyszczania spalin (utleniający - KAT, cząstek stałych-FAP/DPF, tlenków azotu – SCR) jeśli osiągnęły one granicę skuteczności swojego działania.
- okresowych przeglądów kontrolnych w ramach gwarancji na perforację nadwozia,
- aktualizacji systemu nawigacji, uzupełnienia wkładu zapachowego, bilansu klimatyzacji i/lub czyszczenia układu klimatyzacji,
- wymiennych części/płynów nawet, jeśli zostanie to stwierdzone podczas czynności przeglądowych, a wymiana ich nie wynika jednoznacznie z planu przeglądu przy odpowiednim przebiegu. Zwłaszcza dotyczy to takich części/płynów jak: płyn chłodzący, dodatek do filtra cząstek stałych, dodatek AdBlue, zestaw naprawczy do opon, uzupełnienie do właściwego stanu

poszczególnych płynów (silnik, skrzynia biegów, przekładnie etc.) ,

- wymiany, montażu, konserwacji lub naprawy akcesoriów niezamontowanych fabrycznie w Samochodzie i następstw tych czynności,
- skutków napraw, przekształceń lub modyfikacji dokonanych przez przedsiębiorstwa nieautoryzowane przez producenta,
- szkód, które nastąpiły w wyniku stosowania nieoryginalnych lub nierównoważnych jakościowo płynów, części lub akcesoriów,
- skutków stosowania paliwa złej jakości albo niedostosowanego do Samochodu, zastosowania dodatków do paliwa lub innych dodatków wymaganych do prawidłowego funkcjonowania pojazdu w przypadku użytkownika pojazdu w sposób inny niż normalny,
- szkód spowodowanych działaniem żywiołów, gradu, powodzi, uderzenia pioruna, burzy lub innymi niebezpiecznymi zjawiskami pogodowymi,
- szkód spowodowanych wypadkiem, pożarem, kradzieżą, próbą włamania, zamieszkami,
- napraw wynikających z zaniedbania, niewłaściwej jazdy, niewłaściwego użytkownika Samochodu (przeładowanie, nawet krótkotrwałe, wyścigi itp.) lub z nieprzestrzegania czynności przeglądowych.

Umowa nie obejmuje także:

- awarii i/lub rozładowania akumulatorów trakcyjnych i pomocniczych (rozruchowych) Samochodu, wynikających z zaniedbania, nieuwagi lub niewłaściwego podłączenia elektrycznego, zasilania elektrycznego, instalacji elektrycznej lub stosowanego prądu, za wyjątkiem usługi naprawy na miejscu lub holowania opisanych w Artykule „Assistance”,
- usterki, uszkodzenia lub stłuczenia szyb, reflektorów, świateł, lamp lub lusterek wstecznych, zgubienia kołpaków lub pilota zdalnego sterowania, uszczelek drzwi,
- usterek nadwozia i wszelkich innych prac przy nadwoziu i wewnątrz pojazdu, w tym czyszczenia oraz naprawy nakładek drzwiowych i tapicerki, wychodzącego poza standard usług ASO,
- miękkiego dachu składanego w kabrioletach,
- poszukiwania źródeł hałasu,
- uszkodzeń, takich jak odbarwienia, zmiana lub deformacja części związana z ich normalnym zużyciem wynikającym z użytkowania Samochodu, jego przebiegu, jego środowiska geograficznego i klimatycznego, w jakim jest Samochód użytkowany,
- napraw wynikających z nieprzestrzegania terminów i/lub przebiegów wykonywania czynności przeglądowych,
- wymiany elementów z ograniczonym terminem stosowania, w tym zbiornika gazu w Samochodach zasilanych gazem,
- kół, opon i ich wyważania,
- bezpośrednich lub pośrednich skutków stwierdzonych wobec niezgłoszenia wady przez właściciela Samochodu do ASO Marki,
- bezpośrednich lub pośrednich skutków stwierdzonych wobec braku odpowiedzi właściciela Samochodu na wezwanie Autoryzowanej stacji obsługi Marki do niezwłocznego przystąpienia do usunięcia usterki w Samochodzie,
- zmian niezbędnych do zapewnienia zgodności Samochodu na skutek zmiany przepisów po wydaniu nowego samochodu,
- wszelkich innych kosztów nieprzewidzianych w niniejszej umowie, w szczególności kosztów wynikających z unieruchomienia Samochodu, takich jak niemożność korzystania lub eksploatacji itp.

ROZDZIAŁ 6 - POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE POZIOMU 3 „PEŁNA OBSŁUGA PLUS”

ARTYKUŁ 6.1 - Świadczone usługi

6.1.1 Usunięcie skutków awarii

Usługa ta obejmuje wymianę lub naprawę, wedle wskazania Marki lub przedstawiciela, wadliwych części mechanicznych, elektrycznych lub elektronicznych; to jest części, które uniemożliwiają normalne użytkowanie Samochodu zgodnie z tym, co określono w instrukcji obsługi. Jeśli z powodu takiej wady zostaną uszkodzone inne części Samochodu, zostaną one wymienione lub naprawione na tych samych warunkach.

6.1.2 Przegląd okresowy

Świadczenie to obejmuje czynności przewidziane w planie przeglądów okresowych zgodnie z zaleceniem producenta dla użytkownika Samochodu w normalnych warunkach eksploatacji, za wyjątkiem czynności przewidzianych w przypadku użytkownika Samochodu w warunkach trudnych zgodnie z definicją wskazaną w planie przeglądów.

Wyżej wymienione czynności obejmują wymianę części przewidzianą w harmonogramie przeglądów opisanym w karcie syntezy wydawanej wraz z Samochodem nowym. W przypadku pojazdów wyposażonych w OAM obowiązują warunki opisane w punkcie 1.12.1

W przypadku zakupu opcji dodatkowej „WARUNKI TRUDNE” do Umowy możliwe jest zwiększenie częstotliwości wykonywania przeglądów przewidzianych dla tych warunków (patrz Artykuł 1.12).

Realizacja świadczenia nastąpi pod warunkiem zgłoszenia pojazdu na przegląd okresowy przed upływem terminu i/lub przebiegu obowiązywania Umowy, jednakże nie wcześniej niż 3 tys. km. lub 1 miesiąc.

6.1.3 Części eksploatacyjne

Usługa ta obejmuje wymianę części eksploatacyjnych, jeśli z powodu ich zużycia nie spełniają one swojej funkcji; decyzja ta podejmowana jest wedle wskazania Marki przez ASO, zwłaszcza na podstawie przewidzianych w tym celu wskaźników zużycia. Za części eksploatacyjne uznaje się w szczególności: klocki hamulcowe, tarcze hamulcowe, bębny hamulcowe, szczęki hamulcowe, amortyzatory, łożyska toczne kół, przeguby kuliste, baterię pilota zdalnego sterowania, sprzęgło (mechanizm, tarcza, łożysko), elementy układu wydechowego w tym katalizator, pióra wycieraczek (maksymalnie 1 raz w roku), akumulator rozruchowy, bezpieczniki, żarówki (z wyjątkiem lamp wyładowczych i LED), części wymiany okresowej zgodnie z zaleceniami producenta (paski napędu osprzętu, paski rozrządu, świece, itp), filtry, katalizatory oraz systemy układu oczyszczania spalin (utleniający - KAT, cząstek stałych-FAP/DPF, tlenków azotu – SCR) jeśli osiągnęły one granicę skuteczności swojego działania i z tego tytułu wymagają wymiany.

Wymiana następujących części/płynów jest przewidziana, jeśli okaże się konieczna podczas przeglądu okresowego przy odpowiednim przebiegu/ wieku: katalizator, filtr cząstek stałych, płyn chłodzący, dodatek do filtra cząstek stałych, zestaw naprawczy do opon, uzupełnienie do właściwego stanu oleju (silnik, skrzynia, przekładnie etc.).

Wymiana lub uzupełnienie płynów eksploatacyjnych (oleje, płyn chłodzący), płynu do spryskiwaczy, płynu AdBlue, dodatków do paliwa, dodatków do filtra cząsteczek stałych nie są objęte umową, jeśli konieczność ich wymiany lub uzupełnienia przypada w terminie innym niż przewiduje harmonogram przeglądów i wykupionych opcji.

6.1.4 Samochód zastępczy na czas przeglądu okresowego

W przypadku unieruchomienia Samochodu z powodu konieczności wykonania czynności przeglądowych przewidzianych przez Producenta oddawany jest do dyspozycji Klienta na jeden dzień samochód zastępczy klasy równorzędnej lub niższej (w ramach dostępności w ASO), bez wyposażenia specjalnego i bez kaucji. Jak tylko Samochód będzie gotowy do wydania, samochód zastępczy należy niezwłocznie zwrócić. Odbiór i zwrot samochodu zastępczego odbywają się w tym samym miejscu.

6.1.5 Assistance

Świadczenia Assistance realizowane są zgodnie z art. 1.5 o ile pojazd znajduje się przed pierwszym przeglądem lub miał już wykonany przegląd w terminie nie dłuższym niż 12 miesięcy od chwili zgłoszenia. Świadczenia Assistance zapewniane są przez 12 miesięcy od wykonania przeglądu bez względu na datę zakończenia Umowy.

ARTYKUŁ 6.2 - Wyłączenia stosowane w poziomie 3

Świadczenia określone w Umowie nie mają zastosowania w następujących przypadkach:

- zasypanie, zatopienie, klęski żywiołowe, akty wandalizmu, ataki terrorystyczne, zamieszki, zatrzymanie przez siły bezpieczeństwa, działania wojenne, terroryzm,
- wypadek, pożar, kradzież, próba kradzieży, stłuczenie świateł lub szyby.

Umowa nie obejmuje wszelkich świadczeń nieopisanych wyraźnie w poziomie Umowy zawartej przez Klienta, a zwłaszcza:

- okresowych przeglądów kontrolnych w ramach gwarancji na perforację nadwozia,
- aktualizacji systemu nawigacji, uzupełnienia wkładu zapachowego, bilansu klimatyzacji i/lub czyszczenia układu klimatyzacji,
- wymiany, montażu, konserwacji lub naprawy akcesoriów niezamontowanych fabrycznie w Samochodzie i następstw tych czynności,
- skutków napraw, przekształceń lub modyfikacji dokonanych przez przedsiębiorstwa nieautoryzowane przez producenta,
- szkód, które nastąpiły w wyniku stosowania nieoryginalnych lub nierównoważnych płynów, części lub akcesoriów,
- skutków stosowania paliwa złej jakości albo niedostosowanego do Samochodu, stosowania dodatków do paliwa lub innych dodatków wymaganych do prawidłowego funkcjonowania pojazdu w przypadku użytkownika pojazdu w sposób inny niż normalny,
- szkód spowodowanych działaniem żywiołów, gradu, powodzi, uderzenia pioruna, burzy lub innymi niebezpiecznymi zjawiskami pogodowymi,
- szkód spowodowanych wypadkiem, pożarem, kradzieżą, próbą włamania, zamieszkami,
- napraw wynikających z zaniedbania, niewłaściwej jazdy, niewłaściwego użytkowania Samochodu (przeładowanie, nawet krótkotrwałe, wyścigi itp.) lub z nieprzestrzegania czynności obsługowych zgodnie z zaleceniami Producenta określonymi w książce serwisowej i gwarancyjnej Samochodu.

Umowa nie obejmuje także:

- awarii i/lub rozładowania akumulatorów trakcyjnych i pomocniczych Samochodu wynikających z zaniedbania, nieuwagi, niewłaściwego podłączenia elektrycznego, zasilania elektrycznego, instalacji elektrycznej lub stosowanego prądu, z wyjątkiem przypadków określonych w ramach „Assistance”.
- usterek, uszkodzenia lub stłuczenia szyb lub świateł, lamp lub lusterek wstecznych, zgubienia kołpaków lub pilota zdalnego sterowania, uszchelek drzwi,
- usterek nadwozia i wszelkich innych prac przy nadwoziu i wnętrzu pojazdu, w tym czyszczenia oraz naprawy nakładek

drzwiowych i tapicerki, wychodzącego poza standard usług ASO,

- miękkiego dachu składanego w kabrioletach,
- poszukiwania źródeł hałasu,
- uszkodzeń, takich jak odbarwienia, zmiana lub deformacja części związana z ich normalnym starzeniem się i zużyciem wynikającym z użytkowania Samochodu, jego przebiegu, jego środowiska geograficznego i klimatycznego, w jakim Samochód jest używany,
- napraw wynikających z nieprzestrzegania terminów i lub przebiegów wykonania czynności przeglądowych,
- wymiany elementów z ograniczonym terminem stosowania, w tym zbiornika gazu w Samochodach zasilanych gazem, – kół, opon i ich wyważania, czynności regulacji nieopisanych planem przeglądu.
- bezpośrednich lub pośrednich skutków stwierdzonych wobec niezgłoszenia wady przez właściciela Samochodu do ASO Marki,
- bezpośrednich lub pośrednich skutków stwierdzonych wobec braku odpowiedzi właściciela Samochodu na wezwanie ASO Marki do niezwłocznego przystąpienia do usunięcia usterki w Samochodzie,
- zmian niezbędnych do zapewnienia zgodności Samochodu na skutek zmiany przepisów wprowadzonej po wydaniu nowego samochodu,
- wszelkich innych kosztów nieprzewidzianych w niniejszej umowie, w szczególności kosztów wynikających z unieruchomienia Samochodu, takich jak niemożność korzystania lub eksploatacji itp.