

OGÓLNE WARUNKI UMOWY SERWISOWEJ FORMUŁA NON STOP DLA SAMOCHODÓW ELEKTRYCZNYCH MARKI RENAULT

Niniejsze Warunki Ogólne stanowią załącznik do Umowy, podpisanej przez Klienta, stanowiącej dowód wykupienia przez niego usługi serwisowej „Formuła Non Stop”. Niniejszy dokument ma na celu określenie zakresu usług objętych usługą serwisową Formuła Non Stop, wykupioną przez Klienta, oraz warunków ich realizacji. Usługi te są wykonywane przez Autoryzowaną Sieć Serwisową Renault, zwanych dalej Renault. Usługi Assistance świadczy Renault Assistance.

1 – POJAZDY I KLIENCI OBJĘCI ŚWIADCZENIAMI

1.1 – Usługa Formuła Non Stop obejmuje wszystkie samochody elektryczne z gamy Renault zarejestrowane jako nowe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej pod warunkiem, że usługa ta wykupiona została przez Klienta przed upływem 12 miesięcy, licząc od wydania nowego samochodu, którego data jest wpisana w karcie gwarancyjnej.

1.2 – Usługa Formuła Non Stop jest zarezerwowana dla klientów indywidualnych, osób prowadzących działalność gospodarczą w zakresie rzemiosła i handlu oraz osób wykonujących wolne zawody, których park samochodowy liczy sobie mniej niż 10 pojazdów. Usługa Formuła Non Stop nie obejmuje sprzedaży flotowej, pojazdów stanowiących przedmiot najmu krótkoterminowego, dokonywanego przez wypożyczalnie pojazdów, pojazdów organów administracji, a także pojazdów wykorzystywanych w sportach samochodowych.

2-DATA WEJŚCIA W ŻYCIE I CZAS TRWANIA UMOWY

2.1 Umowę Serwisową „Formuła Non Stop” zawiera się na okres i maksymalny przebieg wybrany przez Klienta z obowiązującego cennika i wskazany w warunkach szczegółowych zamieszczonych w Umowie. Okres, na który zawarto umowę, rozpoczyna się w dniu wydania nowego samochodu, którego data jest wpisana w „Karcie Przeglądów i Gwarancja”, niezależnie od daty zawarcia umowy. Przebieg pojazdu wybrany przez Klienta będzie liczony od zerowego stanu licznika, niezależnie od daty zawarcia umowy. Umowa wygasa w momencie zaistnienia pierwszego z dwóch zdarzeń wyznaczających termin jej zakończenia, a usługi przestają być świadczone.

2.2 – Czas trwania umowy i przebieg wybrane przez Klienta na podstawie obowiązującego taryfikatora nie mogą przekraczać maksymalnych limitów ustalonych przez Producenta.

2.3 Zasięg terytorialny niniejszej usługi jest zgodny z zakresem terytorialnym, opisanym w Ogólnych Warunkach Gwarancji pojazdu z zastrzeżeniem, że poza granicami Polski Klient może być zobowiązany pokryć koszty świadczeń, które po udokumentowaniu (faktury wystawione na Renault Polska) będą mu zwrócone przez Renault Polska.

Pojazdy elektryczne z gamy RENAULT, za wyjątkiem modelu Twizy, są objęte gwarancją fabryczną przez następujący okres:

- płyta podłogowa wraz z nadwoziem i elementami zawieszenia jest objęta gwarancją przez okres 24 miesięcy, bez ograniczenia przebiegu, licząc od daty wydania pojazdu, która figuruje w Karcie Przeglądów i Gwarancji przekazywanej Klientowi w chwili wydania samochodu
- zespół napędowy (GMPE) jest objęty gwarancją przez okres 60 miesięcy z ograniczeniem do przebiegu 100 000 km zgodnie z następującymi warunkami: gwarancja ma zastosowanie bez ograniczenia przebiegu przez okres pierwszych 24 miesięcy i zostaje ograniczona do momentu osiągnięcia przebiegu 100 000 km liczonego od dnia wydania pojazdu w ciągu następnych 36 miesięcy, lub upływu 60 miesięcy od daty wydania pojazdu, jeżeli przebieg 100 000 km nie został w tym czasie osiągnięty.

Model TWIZY obejmuje gwarancją fabryczną przez następujący okres:

- płyta podłogowa wraz z nadwoziem i elementami zawieszenia jest objęta gwarancją przez okres 24 miesięcy, bez ograniczenia przebiegu, licząc od daty wydania pojazdu, która figuruje w Karcie Przeglądów i Gwarancji przekazywanej Klientowi w chwili wydania samochodu
- zespół napędowy (GMPE) jest objęty gwarancją przez okres 36 miesięcy, bez ograniczenia przebiegu, licząc od daty wydania pojazdu.

3 – ŚWIADCZONE USŁUGI

3.1. Formuła Non Stop obejmuje bezpłatną wymianę i naprawę (koszty części i robocizny) wszelkich wad materiałowych lub montażowych, których wadliwość, zgłoszona przez Klienta, została rzeczywiście stwierdzona, oraz ewentualną naprawę szkód, które wystąpiły w innych częściach pojazdu na skutek rzeczowej wadliwości. Decyzję, czy wadliwą część należy naprawić, czy wymienić, podejmuje autoryzowany warsztat serwisowy Renault i informuje o niej Klienta.

3.2. Formuła Non Stop nie obejmuje:

- skutków pośrednich ewentualnej wady (zużycie eksploatacyjne, unieruchomienie pojazdu, itp.),
- kosztów napraw i wymiany elementów po przeróbkach nieautoryzowanych przez producenta oraz kosztów napraw wynikających z wpływu tych przeróbek (jak zniszczenie, przedwczesne zużycie, zakłócenia w działaniu, itp.) na inne części lub podzespoły pojazdu lub na jego parametry,

- kosztów konserwacji ponoszonych przez Klienta zgodnie z zaleceniami producenta, w tym kosztów kontroli w ramach przeglądów okresowych oraz robocizny i wymiany części z tego tytułu,
- kosztów wymiany lub uzupełnienia poziomu płynów eksploatacyjnych (np. płynu chłodniczego, płynu do spryskiwaczy, czynnika chłodzącego do klimatyzacji) związanych z użytkowaniem i eksploatacją pojazdu,
- kosztów wymiany części podlegających normalnemu zużyciu związanemu z eksploatacją pojazdu i jego przebiegiem,
- szkód wynikających z nieprawidłowego użytkowania pojazdu, a w szczególności w wyniku lekceważenia sygnałów ostrzegawczych wyświetlanych przez przyrządy kontrolne oraz zaleceń dotyczących sposobu użytkowania pojazdu, terminów przeglądów pojazdu lub czynności serwisowych przewidzianych w książce gwarancyjnej, książce przeglądów pojazdu oraz instrukcji obsługi,
- szkód wynikających z eksploatacji pojazdu w sposób niezgodny z książką gwarancyjną, książką przeglądów pojazdu oraz instrukcją obsługi,
- szkód wynikających z używania pojazdu w jakichkolwiek sportach samochodowych,
- kosztów wymiany lub naprawy następujących części: opony i obręcze kół, sprzęgło, amortyzator, pióra wycieraczek, tarcze hamulcowe, okładziny hamulcowe, żarówki i lampy, lampa wyładowcza, zderzak, uszczelki, nadwozie, tapicerka foteli, obicia, materiał tablicy rozdzielczej, nawiewy, listwy ozdobne, szyby, kołpaki kół, elementy sterowania ręcznego na tablicy rozdzielczej, elementy ręcznego sterowania drzwiami i szybami, popielniczki, akumulator, układ wydechowy, filtr cząstek stałych, sprzęgło, lusterka zewnętrzne, ogrzewanie szyb oraz wykładzina podłogowa,
- akcesoriów, które nie stanowią wyposażenia fabrycznego pojazdu: czujników parkowania, systemów alarmowych, haków holowniczych
- szkód wynikających z naprawy lub przeglądu pojazdu w nieautoryzowanych stacjach serwisowych i niezgodnie z zaleceniami producenta w tym zakresie,
- kosztów napraw spowodowanych następującymi czynnikami zewnętrznymi:
 - wypadki, kolizje, zderzenia, zadrapania i zarysowania, odpryski żwiru i innych ciał stałych, grad, akty wandalizmu, stłuczenia szyb,
 - nieprzestrzeganie zaleceń producenta,
 - opady związane z zanieczyszczeniem atmosferycznym, substancje pochodzenia roślinnego (żywica), zwierzęcego (odchody ptasie), chemicznego,
 - przewożone materiały,
 - montaż akcesoriów niedozwolonych przez producenta,
 - szkody wynikające z wadliwego montażu lub montażu niezgodnego z zaleceniami producenta akcesoriów dozwolonych przez producenta,
 - parowanie reflektorów, lamp i halogenów pod wpływem zjawisk fizyczno-atmosferycznych.
- kosztów napraw lub wymiany wynikających z zastosowania trakcyjnego akumulatora NIEZGODNEGO z zaleceniami producenta określonymi w instrukcji obsługi i/lub książce przeglądów i gwarancji,
- kosztów napraw lub wymiany wynikających z zastosowania urządzeń do ładowania akumulatorów trakcyjnych niezgodnych z zaleceniami producenta lub ładowania z instalacji niewyposażonej w urządzenia do ładowania spełniające zalecenia producenta określone w instrukcji obsługi pojazdu i/lub książce gwarancyjnej i książce przeglądów,
- kosztów napraw lub wymiany wynikających z ładowania akumulatora trakcyjnego w sposób niezgodny z zaleceniami dotyczącymi ładowania, określonymi w instrukcji obsługi pojazdu i/lub książce gwarancyjnej i książce przeglądów,
- kosztów napraw uszkodzeń powstałych w wyniku działania siły wyższej: piorun, pożar, powódzie, trzęsienia ziemi, działania wojenne, zamieszki i zamachy,
- pęknięcia szyb,
- kosztów jakichkolwiek napraw, wymian części mechanicznych, elektrycznych i elektronicznych (w tym robocizny), których wadliwość wynika z faktu, że Klient próbował je wcześniej naprawiać w nieautoryzowanych stacjach serwisowych i niezgodnie z zaleceniami producenta. Jeśli dany przegląd, kontrola lub naprawa zostały wykonane w nieautoryzowanych stacjach serwisowych, Klient będzie zobowiązany przedstawić odpowiednie faktury zawierające wyszczególnienie wykonanych czynności, użytych części i materiałów oraz informację o przebiegu samochodu, umożliwiające zweryfikowanie, czy wykonane czynności były przeprowadzone zgodnie z zaleceniami producenta,
- powłoki lakierniczej.

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

4 – ASSISTANCE Z.E. i świadczenia dodatkowe

Patrz warunki Assistance do umowy najmu akumulatora trakcyjnego.

5 – KORZYSTANIE Z USŁUGI SERWISOWEJ FORMUŁA NON STOP

5.1 – W celu skorzystania z niniejszej umowy klient powinien:

- zapewnić eksploatację i przeglądy pojazdu zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi oraz książce gwarancyjnej i książce przeglądów
- upewnić się, czy książka gwarancyjna lub książka przeglądów faktycznie zawiera datę wydania pojazdu, od której uzależnione jest jego prawo do gwarancji
- zwrócić się do dowolnego Autoryzowanego Partnera Renault z oznakowaniem Renault Z.E. i/lub Serwis Renault Z.E., ponieważ tylko taki warsztat jest uprawniony do dokonywania napraw samochodów elektrycznych
- okazać prawidłowo wypełnioną książkę gwarancyjną lub książkę przeglądów i/lub fakturę zakupu samochodu, umożliwiające korzystanie z gwarancji oraz potwierdzić wykonanie przeglądów zgodnie z zaleceniami producenta na podstawie prawidłowo wypełnionej książki przeglądów i/lub faktur z serwisu zawierających wyszczególnienie wykonanych czynności, użytych części i materiałów oraz informację o przebiegu samochodu,
- w jak najszybszym terminie zlecić stwierdzenie przez warsztat z sieci Renault z oznakowaniem Renault Z.E. i/lub Serwis Renault Z.E. usterki objętej niniejszą umową lub poinformować na piśmie. W przypadku unieruchomienia pojazdu Klient powinien zwrócić się do Renault Z.E. ASSISTANCE albo najbliższego warsztatu z sieci Renault z oznakowaniem Renault Z.E. i/lub Serwis Renault Z.E.

5.2 – Usługa Formuła Non Stop przestaje być świadczona, a Renault Polska, podobnie jak wszyscy Autoryzowani Partnerzy Renault są zwolnieni z odpowiedzialności, gdy:

- Klient nie uścił w całości należnego wynagrodzenia ryczałtowego,
 - sposób używania pojazdu nie odpowiada zaleceniom producenta określonym w instrukcji obsługi, książce przeglądów i książce gwarancyjnej (np. nadmierna eksploatacja lub udział pojazdu w sportach samochodowych wszelkiego typu),
 - stwierdzona wada wynika z faktu, że Klient próbował wcześniej naprawiać samochód w nieautoryzowanych stacjach serwisowych Renault, bez oznakowania Renault Z.E. i/lub Serwis Renault Z.E. niezgodnie z zaleceniami producenta. Jeżeli dany przegląd, kontrola lub naprawa zostały wykonane poza autoryzowanymi stacjami serwisowymi, Klient będzie zobowiązany dostarczyć dowód, że stwierdzona wada nie wynika z takiego przeglądu, kontroli lub naprawy przedstawiając odpowiednie faktury zawierające wyszczególnienie wykonanych czynności, użytych części i materiałów oraz informację o przebiegu samochodu, umożliwiające zweryfikowanie, czy wykonane czynności były przeprowadzone zgodnie z zaleceniami producenta.
 - przyczyną wady bądź awarii jest nieprawidłowa konserwacja pojazdu w wyniku nieprzebrzegania instrukcji związanych z bezpieczeństwem, konserwacją lub zabiegami, których wymaga pojazd, zawartych w książce przeglądów i instrukcji obsługi oraz książce gwarancyjnej,
 - w pojeździe zostały zamontowane części lub zostały dokonane modyfikacje, na które nie zezwala producent w instrukcji obsługi, książce przeglądów lub książce gwarancyjnej,
 - Klient nie poinformował Autoryzowanego Partnera Renault, za pośrednictwem którego zawarto niniejszą umowę, o wymianie licznika kilometrów w pojeździe.
- Poinformowanie wymaga formy listu poleconego ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru,
- licznik został odłączony, przywrócony do stanu zerowego lub sfalszowany,
 - Klient nie wykonywał regularnych przeglądów technicznych wymaganych przez Renault.

5.3 – W celu korzystania z niniejszych świadczeń wszystkie naprawy i konserwacja powinny być dokonywane u Autoryzowanego Partnera Renault z oznakowaniem Renault Z.E. i/lub Serwis Renault Z.E., pod rygorem utraty świadczeń wynikających z niniejszych Warunków Ogólnych. W razie utraty lub kradzieży karty Klienta Klient powinien natychmiast zawiadomić Autoryzowanego Partnera Renault, za pośrednictwem którego zawarto niniejszą umowę. W przypadku niezawiadomienia Klient ponosi odpowiedzialność za każde nieuprawnione użycie karty Klienta.

6 – PŁATNOŚCI

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

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

7 – CESJA PRAW

7.1. – W przypadku sprzedaży pojazdu, na który została wykupiona usługa Formuła Non Stop na przez pierwszego właściciela prawa i obowiązki z niej wynikające przechodzą automatycznie na nowego właściciela pojazdu. Dzieje się tak z uwagi na fakt, że umowa serwisowa przypisana jest do pojazdu, a każdy kolejny właściciel może z niej korzystać w ramach danego okresu jej obowiązywania lub do osiągnięcia określonego przebiegu.

8 – ROZWIĄZANIE UMOWY

8.1 - W przypadku szkody całkowitej (zniszczenie pojazdu, pożar - niezależnie od przyczyny) lub jeśli pojazd zostanie uznany za nienadający się do naprawy ze względów technicznych lub ekonomicznych, umowa zostanie automatycznie rozwiązana z dniem powstania szkody. W celu dokonania rozwiązania umowy Klient powinien poinformować Autoryzowanego Partnera Renault w terminie miesiąca osobiście, mailowo lub listem poleconym załączając dokument potwierdzający szkodę całkowitą. W razie niezawiadomienia, jakiegokolwiek nieuprawnione skorzystanie ze świadczeń umowy serwisowej od dnia wystąpienia szkody powoduje odpowiedzialność Klienta.

8.2 – W przypadku kradzieży, jeśli samochód nie zostanie odnaleziony w ciągu 30 dni od zgłoszenia, umowa zostanie automatycznie rozwiązana z dniem kradzieży. W celu dokonania rozwiązania umowy Klient powinien poinformować Autoryzowanego Partnera Renault w terminie miesiąca osobiście, mailowo lub listem poleconym załączając dokument potwierdzający zgłoszenie kradzieży. W razie niezawiadomienia, jakiegokolwiek nieuprawnione skorzystanie ze świadczeń umowy serwisowej od dnia wystąpienia szkody powoduje odpowiedzialność Klienta.

8.3 – Umowa będzie mogła zostać automatycznie rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia przez Renault w przypadku niewykonania jednego z obowiązków z niniejszej umowy, a w szczególności z przyczyn leżących po stronie Klienta przewidzianych w paragrafie 9.2 niniejszej umowy, a także:

– jeżeli zostały zamontowane części lub w samochodzie dokonano modyfikacji, chociaż Producent na to nie zezwala.

– jeżeli licznik kilometrów został wyłączony lub wyzerowany, albo jego odczyt został sfalszowany.

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

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

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

8.6 – Zasady rozliczenia umowy

W przypadkach przewidzianych w punktach 8.1 i 8.2, Renault przeprowadzi rozliczenie z Klientem według stanu na dzień rozwiązania umowy na następujących zasadach:

8.6.1 – Niezależnie od sposobu zapłaty wybranego przez Klienta Renault przeprowadzi rozliczenie obejmujące:

- przebieg i czas trwania umowy wybrane przez Klienta w ramach niniejszej umowy,
- okres, który upłynął od dnia zawarcia umowy (w zaokrągleniu do pełnego miesiąca),
- liczbę kilometrów przejechanych przez Klienta na dzień rozwiązania,
- cenę umowy figurującą w warunkach szczegółowych niniejszej umowy.

W przypadku kradzieży pojazdu bądź innego zdarzenia o których mowa w punktach 8.1 i 8.2 pod warunkiem, że zdarzenia te miały miejsce przed rozpoczęciem realizacji świadczeń z tytułu Umowy Serwisowej Klientowi należy się zwrot kosztów wykupionej przez Klienta usługi serwisowej pomniejszonych o koszty manipulacyjne, które wynoszą 10% ceny zakupu.

Jeżeli zdarzenie kradzieży pojazdu bądź innego nieszczęśliwego wypadku, o których mowa w punktach 8.1 i 8.2 miało miejsce w okresie ważności Umowy Serwisowej Klientowi należy się równowartość niewykorzystanych z tego powodu przez Klienta świadczeń wynikających z wykupionej usługi Umowy Serwisowej obliczona według schematu podanego w „Przykładzie rozliczenia Umowy Serwisowej”, pomniejszona o koszty manipulacyjne, które wynoszą 10% ceny zakupu.

W celu skorzystania z niniejszych świadczeń wszystkie naprawy i czynności obsługowe powinny być dokonywane u Autoryzowanego Partnera Renault, pod rygorem utraty świadczeń wynikających z niniejszych Warunków Ogólnych. Części wymienione stają się własnością Renault.

8.6.2 – Zasady rozliczania Umów Serwisowych - przykład:

Umowa zawarta na 3 lata (36 miesięcy) lub do przebiegu 60 000 km.

Szkoda całkowita nastąpiła po 25 miesiącach użytkowania licząc od daty wydania samochodu (liczą się pełne miesiące) przy przebiegu wynoszącym 37 000 km

- stopień wykorzystania świadczeń wg czasu eksploatacji: $25/36 = 0,694$
- stopień wykorzystania świadczeń wg przebiegu : $37\ 000 / 60\ 000 = 0,616$
- średnie wykorzystanie świadczeń : $(0,694+0,616)/2 = 0,655$
- Koszt umowy za pełny okres obowiązywania : 2520,00 zł
- Wartość wykorzystanych świadczeń : $0,655 \times 2520,00\ \text{zł} = 1650,6\ \text{zł}$
- Kwota do rozliczenia: $2520,00 - 1650,60 \Rightarrow 869,40\ \text{zł}$
- Koszty manipulacyjne : $10\% \times 2520,00\ \text{zł} = 252,00\ \text{zł}$
- Kwota należna do zwrotu dla Klienta : $869,40 - 252,00 = 617,40\ \text{zł}$

9 – ROZSTRZYGANIE SPORÓW

Jeżeli to możliwe, wszelkie spory dotyczące realizacji usługi będą rozstrzygane polubownie. W przypadku nierozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.