



## OGÓLNE WARUNKI UMOWY SERWISOWEJ FORMUŁA NON STOP DLA SAMOCHÓDÓW ELEKTRYCZNYCH MARKI DACIA

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 DACIA, zwanych dalej DACIA. Usługi Assistance świadczy DACIA Assistance.

### 1 – POJAZDY I KLIENCI OBJĘCI ŚWIADCZENIAMI

**1.1** – Usługa Formuła Non Stop obejmuje wszystkie samochody elektryczne z gamy DACIA 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 klientów profesjonalnych. Usługa Formuła Non Stop nie obejmuje sprzedaży flotowej, pojazdów stanowiących przedmiot najmu krótkoterminowego, dokonywanego przez wypożyczalnię 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 DACIA 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.

### 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 DACIA 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 instrukcji obsługi,
- szkód wynikających z eksploatacji pojazdu w sposób niezgodny z 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, rura wydechowa, filtr cząstek stałych, 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,
  - nieprzebrnięcie 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,
- 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,
- kosztów napraw lub wymiany wynikających z ładowania akumulatora trakcyjnego w sposób niezgodny z zaleceniami dotyczącymi ładowania, określonymi w instrukcji obsługi pojazdu,
- 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

Klientowi lub upoważnionemu kierowcy przysługuje od dnia wejścia w życie umowy określonego w paragrafie 2 możliwość korzystania z usług Assistance na zasadach określonych poniżej.

Zdarzenie uprawniające do korzystania z usługi Assistance

Samochód został unieruchomiony w wyniku awarii, która wystąpiła w następstwie niemożliwej do przewidzenia usterki mechanicznej, elektrycznej lub elektronicznej, objętej niniejszą umową, prawidłowo stwierdzonej przez Producenta i/lub jednego z członków jego sieci, za którą Klient ani kierowca nie ponoszą odpowiedzialności.

Realizacja usług Assistance

Usługi Assistance wykonuje wyłącznie DACIA ASSISTANCE.

Przed telefonicznym zgłoszeniem awarii do DACIA ASSISTANCE, Klient powinien zadbać, aby móc podać następujące informacje, które pomogą sprawniej udzielić pomocy drogowej:

– Dokładne miejsce awarii: nazwa ulicy i numer, oznaczenie drogi i na którym kilometrze, punkt orientacyjny...

– Dane identyfikacyjne pojazdu: numer identyfikacyjny VIN figurujący w karcie przeglądów i gwarancji, numer rejestracyjny.

– Numer telefonu, pod którym można się skontaktować z Klientem.

Po przyjęciu zgłoszenia Klienta, w zależności od sytuacji, DACIA ASSISTANCE organizuje i ponosi koszty świadczeń określonych poniżej.

Klient nie musi pokrywać zaliczkowo żadnych kosztów z wyjątkiem kosztów skontaktowania się z Dacia Assistance oraz ze względu na obowiązujące przepisy, kosztów holowania w sytuacji, kiedy pojazd jest holowany na autostradzie lub drodze podobnego rodzaju. W takim przypadku, Klient powinien zawiadomić DACIA ASSISTANCE zaraz po zjechaniu z autostrady lub drogi podobnego rodzaju.

Naprawa na miejscu zdarzenia / Holowanie

W miarę możliwości DACIA ASSISTANCE organizuje naprawę pojazdu na miejscu zdarzenia w jak najkrótszym czasie.

Jeśli naprawa na miejscu zdarzenia jest niemożliwa i konieczne jest holowanie, pojazd zostanie odholowany do najbliższego serwisu DACIA lub w razie jego braku, w niektórych krajach europejskich, do najbliższego serwisu RENAULT, który może wykonać naprawę.

UWAGA: DACIA ASSISTANCE nie pokrywa wydatków poniesionych przez Klienta bez uprzedniego uzyskania jej zgody.

## 5 – KORZYSTANIE Z USŁUGI SERWISOWEJ FORMUŁA NON STOP

5.1 – W celu skorzystania z niniejszej umowy klient powinien:

– zwrócić się do dowolnego członka sieci DACIA, działającego pod szyldem tej marki, ponieważ tylko taki warsztat jest uprawniony do dokonywania czynności z tego tytułu. Do RENAULT należy decyzja, czy część uznana za uszkodzoną należy naprawić, czy wymienić,

– okazać prawidłowo wypełnioną „Kartę przeglądów i gwarancja” poświadczającą, że przeglądy były rzeczywiście wykonywane w warsztatach sieci DACIA zgodnie z zaleceniami producenta i w odstępach czasu zalecanych przez producenta albo potwierdzić przestrzeganie zaleceń producenta w tym zakresie na przykład za pomocą prawidłowo wystawionej faktury.

– w jak najszybszym terminie umożliwić warsztatowi DACIA stwierdzenie usterki objętej niniejszą umową lub poinformować go o niej na piśmie.

W przypadku unieruchomienia pojazdu, Klient powinien zwrócić się do najbliższego warsztatu sieci DACIA lub do DACIA Assistance

5.2 – Usługa Formuła Non Stop niniejsza umowa przestaje obowiązywać, a RENAULT oraz Partnerzy Sieci DACIA są zwolnieni od wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli

– pojazd był eksploatowany w warunkach niezgodnych z określonymi w instrukcji obsługi lub w karcie przeglądów i gwarancji (np.: był przeciążany lub brał udział w jakichkolwiek zawodach sportowych),

– stwierdzona usterka jest skutkiem wykonywania napraw lub obsługi technicznej pojazdu przez warsztat nienależący do sieci DACIA i niezgodnie z zaleceniami producenta w tym zakresie. Jeśli obsługę techniczną, kontrole lub naprawy samochodu wykonywano w warsztacie nie należącym do sieci DACIA, Klient powinien udowodnić, że stwierdzona usterka nie jest wynikiem wykonania obsługi technicznej, kontroli lub naprawy niezgodnie z zaleceniami DACIA;

– szkody wynikają z nieprawidłowej obsługi technicznej pojazdu lub nieprzestrzegania zaleceń dotyczących sposobu postępowania z pojazdem, obsługi lub czynności przewidzianych w karcie przeglądów i gwarancji lub w instrukcji obsługi.

## 6 – ZASIĘG TERYTORIALNY

Niniejsza umowa obowiązuje w Polsce oraz w następujących krajach:

Francja, Niemcy, Andora, Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Wielka Brytania, Węgry, Hiszpania, Włochy, Liechtenstein, Luksemburg, Monako, Holandia, Portugalia, Republika Czeska, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja i Szwajcaria, Estonia, Irlandia, Łotwa, Litwa, Serbia i Czarnogóra, Cypr z zastrzeżeniem, że poza granicami Polski Klient może być zobowiązany pokryć koszty świadczonych usług. W takich przypadkach należy zwrócić się z pełną dokumentacją (np. faktura, dowód zapłaty itp.) do najbliższego Autoryzowanego Partnera DACIA w Polsce, który w porozumieniu z Dystrybutorem zrekompensuje poniesione koszty w zakresie wynikającym z niniejszej umowy.

## 7 – PŁATNOŚCI

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

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

## 8 – CESJA PRAW

8.1. – 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.

## 9 – ROZWIĄZANIE UMOWY

9.1 - 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 DACIA, u którego została zawarta umowa, 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.

9.2 – 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 DACIA, u którego została zawarta umowa, 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.

9.3 – Umowa będzie mogła zostać automatycznie rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia przez DACIA 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 sfałszowany.

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

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

9.5 - 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.

#### 9.6 – 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:

9.6.1 – Niezależnie od sposobu zapłaty wybranego przez Klienta DACIA 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 9.1 i 9.2 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 9.1 i 9.2 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 DACIA, pod rygorem utraty świadczeń wynikających z niniejszych Warunków Ogólnych. Części wymienione stają się własnością RENAULT.

9.6.2 – 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 :  $869,40 - 252,00 = 617,40 \text{ zł}$

## 10 – 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.