

# Warunki Usług Serwisowych

Terminy i skróty użyte w niniejszych Warunkach Usług Serwisowych mają znaczenie jakie zostało im nadane w Ogólnych Warunkach Umowy Najmu – OWUN.

## Rozdział I

### Postanowienia ogólne

1.1. W zobowiązuje się, w zamian za wnoszone przez N Opłaty serwisowe, w zakresie wskazanym w UN, do świadczenia Serwisu osobiście lub za pośrednictwem podmiotu reprezentującego W w zakresie obsługi serwisowej (zwanego dalej: Operatorem).

1.2. Serwis świadczony jest wyłącznie na terenie RP i rozpoczyna się z dniem zawarcia UN, a kończy z upływem Okresu UN.

1.3. Serwis obejmuje następujące czynności:

a) **obsługę techniczną PN** (w zakresie zależnym od Pakietu wybranego przez N w UN)

#### Pakiet Maxi:

- wykonanie przez W czynności przygotowawczych zmierzających do wydania PN na rzecz N,
- organizację: przeglądów PN zgodnie z częstotliwością i w zakresie przewidzianym przez producenta PN (w tym wymiana oleju, wymiana filtrów: klimatyzacji, powietrza, paliwa, oleju, inne wymagane części zgodnie z wymaganiami producenta PN) oraz okresowych badań technicznych PN i napraw gwarancyjnych,
- diagnostykę PN, wymianę części eksploatacyjnych i podzespołów koniecznych do wymiany zgodnie z oceną Autoryzowanej Stacji Obsługi,
- inne naprawy i czynności, których potrzeba wynika z normalnej eksploatacji PN,

#### Pakiet Mini

- wykonanie przez W czynności przygotowawczych zmierzających do wydania PN na rzecz N,
- organizację przeglądów PN zgodnie z częstotliwością i w zakresie przewidzianym przez producenta PN (w tym wymiana oleju, wymiana filtrów: klimatyzacji, powietrza, paliwa, oleju, inne wymagane części zgodnie z wymaganiami producenta PN) oraz okresowych badań technicznych i napraw gwarancyjnych,

b) **zakup ogumienia** – usługa obejmuje koszty zakupu opon w ilości, rozmiarze, rodzaju i klasie wskazanej w UN, decyzja o wyborze marki/producenta ogumienia podejmowana jest przez W,

c) **wymianę ogumienia** – usługa obejmuje organizację i pokrycie kosztów sezonowej wymiany opon i ich magazynowania oraz wymiany ogumienia PN zużytego podczas prawidłowej eksploatacji PN (w przypadku wyboru przez N **Pakietu Wymiana i magazynowanie**),

d) wsparcie przy obsłudze procesu likwidacji szkód w PN (powstanie szkody PN lub kradzieży) zgłoszonych Operatorowi przez N,

e) zapewnienia pojazdu zastępczego, w przypadku czasowej niemożności używania PN, na zasadach i w terminach wskazanych w UN, w tym w załącznikach do UN oraz

dokumentach ubezpieczenia PN.

1.4. Do momentu zwrotu PN, N własnym staraniem zapewnia i pokrywa koszty związane z eksploatacją PN, które nie są objęte Serwisem, w szczególności:

a) paliwa, AdBlue, płynu do spryskiwaczy, specjalnych olejów (innych niż zalecane przez producenta PN) oraz wszelkich dodatków uszlachetniających,

b) zakupu dodatkowego wyposażenia PN, w tym dywaników, kołpaków, siatek zabezpieczających ładunek w przestrzeni bagażowej,

c) utrzymania PN w czystości,

d) parkingów, postojów w strefie płatnego parkowania i przejazdów autostradą lub innymi płatnymi drogami, winiet lub podatku drogowego albo też innych obciążeń o charakterze publiczno – prawnym,

e) naprawy lub wymiany ogumienia, związanych z uszkodzeniem mechanicznym lub ponadnormatywnym zużyciem ogumienia,

f) naprawy, wymiany lub odtworzenia części składowych PN, przynależności oraz innych rzeczy samoistnych przekazanych N przez W, w zakresie w jakim koszt powyższych czynności nie jest objęty gwarancją producenta lub odpowiedzialnością ubezpieczyciela (np. kołpaków, chłapaczy, kluczy, tablic rejestracyjnych i innych utraconych części PN),

g) naprawy uszkodzeń wynikających z użytkowania PN niezgodnie z UN lub nieprawidłowej eksploatacji PN, w tym z zastosowania niewłaściwego paliwa,

h) naprawy uszkodzeń mechanicznych nie objętych ubezpieczeniem, odszkodowaniem lub co do których ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania,

i) opłat, grzywien, kar i mandatów karnych, związanych z PN lub użytkowaniem PN, nałożonych przez polskie lub zagraniczne władze lub instytucje krajowe, samorządowe lub prywatne, w tym także organy ścigania,

j) aktualizacji oprogramowania nawigacji i innych urządzeń PN,

1.5. Ponoszenie przez W kosztów związanych z eksploatacją PN w zakresie wskazanym w pkt 1.3, nie nakłada na W obowiązku pokrywania kosztów przywrócenia PN do stanu poprzedniego (sprzed szkody / zdarzenia) oraz kosztów wymaganych przez prawo przeglądów pokolizyjnych, w związku z kolizją, wypadkiem, włamaniem, usiłowaniami włamania oraz kosztów innych uszkodzeń.

O ile koszty takie nie zostały pokryte przez ubezpieczyciela (w tym w szczególności ze względu na franszyzę integralną, redukcyjną, udział własny) lub sprawcę szkody, będą one pokrywane przez N.

1.6. W przypadku gdyby z jakichkolwiek powodów koszty, które nie obciążają W lub do których ponoszenia zobowiązany jest N, w szczególności wydatki związane z obsługą i utrzymaniem PN, zostały pokryte przez W (w szczególności z uwagi na ich niezapłacenie przez N), N zobowiązany jest zwrócić W wszelkie wydatkowane przez W kwoty na wezwanie W, w terminie wskazanym w wezwaniu nie krótszym niż 7 dni od daty doręczenia

wezwania. Za równoznaczne z wezwaniem uznaje się przekazanie N dokumentu księgowego wystawionego przez W obejmującego daną należność.

W obciążeniu N kwotami takich dodatkowych wydatków, powiększony o narzut W w wysokości 50 PLN netto (dodatkowa opłata serwisowa). Strony potwierdzają, że datą wykonania usługi, o której mowa w zdaniu poprzednim na rzecz N jest dzień wystawienia faktury przez W.

## Rozdział II

### Realizacja Serwisu

2.1. W wskazuje w UN dane Operatora. W wypadku zmiany tych danych, W niezwłocznie poinformuje o tym N, zmiana taka nie wymaga zgody N i nie stanowi zmiany UN.

2.2. Zgłoszenie przez N potrzeb w zakresie Serwisu dokonywane jest telefonicznie lub mailowo (według wskazania Operatora) wraz z podaniem uzasadnienia (awaria, konieczność dokonania przeglądu, inne). Operator wskazuje N ścieżkę postępowania, w tym w razie potrzeby kieruje N do odpowiedniego Serwisu.

2.3. W razie awarii PN, N ma obowiązek natychmiast powiadomić Operatora oraz stosować się do jego wskazówek. Jeżeli awaria może stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa ruchu drogowego lub doprowadzić do dalszego uszkodzenia PN, zabronione jest kontynuowanie jazdy do czasu usunięcia awarii PN.

2.4. N ma obowiązek upewnić się - przy dotożeniu należytej staranności - że wszystkie zlecone prace dotyczące PN zostały wykonane kompletnie i rzetelnie oraz podpisać protokół odbioru PN z warsztatu. Podpisanie protokołu odbioru PN z warsztatu jest równoznaczne z potwierdzeniem przez N, iż odebrany z warsztatu PN jest zdalny do użytku.

2.5. Z zastrzeżeniem pkt 2.4, N nie jest upoważniony do podpisywania w imieniu W jakichkolwiek dokumentów dotyczących wykonanych prac, w szczególności faktur, umów zlecenia (poza wymaganymi do przyjęcia PN do warsztatu), kosztorysów prac itp. N nie jest upoważniony do zawierania w imieniu W jakichkolwiek umów, w szczególności do zlecenia naprawy PN.

2.6. W zastrzega sobie prawo do obciążenia N kosztami naprawy PN, pojazdu zastępczego lub holowania PN, w przypadku niestosowania się do wytycznych W lub Operatora lub w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie nastąpiło z winy N lub w wyniku nienależytego użytkowania PN bądź użytkowania PN niezgodnie z UN (w szczególności na skutek braku oleju w silniku, braku oleju w skrzyni biegów, regulacji geometrii zawieszenia PN, zatankowania niewłaściwego paliwa, braku płynu hamulcowego lub w sytuacji gdy ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania z przyczyn leżących po stronie N lub osoby, której N przekazał PN), oraz uszkodzeń PN przez gryzonie i innych uszkodzeń, które nie są objęte odpowiedzialnością odszkodowawczą zakładu ubezpieczeń.

2.7. N, na żądanie Operatora, udostępni PN we wskazanym miejscu i terminie w celu umożliwienia wykonania Serwisu, w tym wzięcia udziału w akcji serwisowej producenta PN.

## Rozdział III

### Uszkodzenia, wypadek, kradzież PN - procedura postępowania

3.1. N w przypadku powstania jakiegokolwiek awarii PN, szkody PN lub kradzieży PN, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o zaistniałym zdarzeniu oraz postępować zgodnie ze wskazówkami Operatora.

3.2. W razie wypadku drogowego lub kolizji, N jest zobowiązany do:

- wezwania Policji i sporządzenia protokołu z miejsca wypadku. Protokół ten powinien zawierać w szczególności opis okoliczności, dane uczestników wypadku / kolizji, w tym w szczególności numer prawa jazdy, dane identyfikacyjne uczestników wypadku wymagane przez Policję (organy ścigania), numer polisy OC oraz nazwę firmy ubezpieczeniowej drugiego (poza N) uczestnika wypadku lub kolizji, zebranie tych danych jest wymagane bezwzględnie w odniesieniu do osoby, która spowodowała wypadek / kolizję,
- podjęcia czynności wskazanych w pkt. 3.1.

3.3. W sytuacji awaryjnej, przy braku możliwości kontaktu z Operatorem i przy braku możliwości kontynuowania jazdy, N jest zobowiązany do skontaktowania się z W, a w sytuacji braku możliwości skontaktowania się także z W, N powinien odholować PN na najbliższy parking strzeżony i możliwie najszybciej wskazać ten parking W (koszty parkingu pokrywa W). W może weryfikować, czy N podjął próby nawiązania kontaktu z Operatorem i W przed odholowaniem PN na parking. N nie ma prawa zlecenia, ani wyrażania zgody na przewiezienie PN do żadnego serwisu blacharsko - lakierniczego nie uzgodnionego z Operatorem lub W.

3.4. Operator zarządza procesem i postępowaniem związanym z likwidacją szkód PN. N nie wolno dokonywać we własnym zakresie napraw uszkodzonego w wyniku wypadku / kolizji PN. W ramach procesu likwidacji szkody, w zależności od rodzaju i wymiaru szkody, Operator wskaże N serwis do którego należy odstawić PN, w miejscu i terminie wskazanym przez Operatora lub Operator zapewni holowanie lub przewóz PN do wybranego przez Operatora serwisu.

3.5. W przypadku kradzieży PN lub uszkodzenia w wyniku włamania, N zobowiązany jest - w podanej niżej kolejności do:

- podjęcia czynności wskazanych w pkt 3.1,
- zgłoszenia zdarzenia organom ścigania (Policji) i uzyskania pisemnego poświadczenia faktu zgłoszenia zdarzenia i powstałych w następstwie zdarzenia strat, jak również uzyskania danych kontaktowych przedstawiciela Policji przyjmującego zgłoszenie (imię i nazwisko, telefon kontaktowy, adres placówki / komendy Policji) i niezwłocznego przekazania tych danych Operatorowi.

3.6. N zapewni swój osobisty czynny udział (lub czynny udział osoby faktycznie kierującej PN) w realizacji czynności i procedury likwidacji szkody PN, prowadzonej przez ubezpieczyciela lub Operatora. W tym sporządzi i udostępni wymaganą dokumentację / dokumentację zdjęciową.

3.7. W przypadku powstania awarii PN, szkody PN poza terenem RP, N zobowiązany jest zwrócić na rzecz W nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, kwotę stanowiącą różnicę pomiędzy kosztami poniesionymi przez W w związku z awarią PN, szkodą poza terenem RP, a kosztami usługi lub rzeczy, o zbliżonym standardzie, na terenie RP.

## Rozdział IV

### Pojazd zastępczy

4.1. Pojazd zastępczy przystępuje N, w przypadku:

- awarii PN - na warunkach wynikających z posiadanego przez N pakietu Assistance lub w zakresie oferowanym przez Dostawcę PN (Assistance producenta).
- szkody częściowej PN - na okres naprawy PN, na warunkach wskazanych w UN lub wynikających z posiadanego przez

N pakietu Assistance,

o ile naprawa PN odbywa się w miejscu wskazanym przez Operatora.

c) szkody całkowitej PN - na warunkach wynikających z posiadanego przez N pakietu Assistance,

4.2. Odbiór i używanie pojazdu zastępczego jest dopuszczalne wyłącznie na terenie RP.

4.3. W sytuacji wystąpienia szkody częściowej N otrzyma pojazd zastępczy na okres naprawy PN w klasie równej lub niższej o jedną niż PN i nie wyższej niż klasa D, z wyłączeniem okresu w jakim N korzysta z pakietu Assistance. W okresie korzystania z pakietu Assistance, N otrzyma pojazd zastępczy na czas i w klasie wynikającej z posiadanego pakietu Assistance.

N akceptuje, że w przypadku gdy PN jest samochód dostawczy lub ciężarowy do 3,5 t., W ma prawo udostępnić N pojazd zastępczy będący samochodem osobowym o przeznaczeniu innym niż PN.

4.4. Obowiązek zapewnienia pojazdu zastępczego następuje:

a) po upływie 12 godzin od unieruchomienia PN (lub jeśli przewidywany okres unieruchomienia PN przekracza 12 godzin) w Dni robocze i na terenie byłych i obecnych miast wojewódzkich, lub

b) po upływie 24 godzin unieruchomienia PN (lub jeśli przewidywany okres unieruchomienia PN przekracza 24 godziny) w pozostałych przypadkach.

Standardowy weekend zaczyna się o godzinie 18.00 w piątek i kończy o godzinie 7.00 w najbliższy poniedziałek, w przypadku pojedynczych dni wolnych postanowienia te stosuje się odpowiednio, bieg dni wolnych zawiesza bieg okresu 12 i 24 godzin, określonego w niniejszym punkcie.

4.5. W zastrzeżeniu sobie prawo wydłużenia podanych w pkt 4.4 okresów, nie więcej niż o 12 godzin, w szczególnie uzasadnionych przypadkach (w szczególności wyjątkowo trudne warunki pogodowe).

4.6. N zobowiązany jest do użytkowania pojazdu zastępczego zgodnie z jego przeznaczeniem oraz wytycznymi podmiotu udostępniającego pojazd zastępczy. W zakresie nieuregulowanym zastosowanie mają postanowienia tożsame jak dla PN.

4.7. N własnym staraniem i na własny koszt dokonuje odbioru pojazdu zastępczego na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego, z miejsca wskazanego przez W.

4.8. Odbierając pojazd zastępczy, N obowiązany jest zapoznać się z warunkami użytkowania pojazdu zastępczego oraz warunkami ubezpieczenia, tym w zakresie udziału własnego w szkodzie.

4.9. W razie szkody w pojeździe zastępczym powstałej w okresie od dnia odbioru pojazdu zastępczego do dnia jego zwrotu, N pokrywa udział własny w szkodzie zgodnie z polisą pojazdu zastępczego.

4.10. N ponosi koszty użytkowania pojazdu zastępczego, na zasadach i w zakresie, w jakim zostało to ustalone między N a podmiotem udostępniającym pojazd zastępczy.

4.11. N zobowiązany jest zwrócić pojazd zastępczy w miejscu z którego N odebrał pojazd, w stanie nie pogorszonym. W przypadku przekroczenia terminu zwrotu pojazdu, N ponosi pełną odpowiedzialność względem podmiotu udostępniającego z tytułu bezumownego korzystania z pojazdu zastępczego.

4.12. N ponosi pełną odpowiedzialność za pojazd zastępczy, w tym w zakresie zmniejszenia wartości pojazdu zastępczego, które nie jest wynikiem normalnego zużycia eksploatacyjnego, jak również za przypadki odmowy wypłaty odszkodowania przez ubezpieczyciela z przyczyn leżących po stronie N. .

## Rozdział V

### Wymiana ogumienia

5.1. Ilość opon wskazuje UN. O ile strony nie postanowią w UN inaczej, PN standardowo wyposażony jest w jeden fabryczny komplet opon.

5.2. Wymiana i magazynowanie ogumienia w PN przez W dokonywana jest w przypadku wyboru przez N Pakietu Wymiana i magazynowanie.

5.3. Wymiana ogumienia i magazynowanie następuje w miejscu i terminie wskazanym N przez Operatora.

5.3. Opony podlegają wymianie na nowe, po osiągnięciu granicznego wskaźnika zużycia TWI, minimum 3,50 mm.

5.4. W przypadku konieczności dokonania wymiany ogumienia, po wykorzystaniu przez N ilości opon wskazanych w UN, koszt zakupu i wymiany opon w standardzie przewidzianym w UN pokrywa N. N zapłaci W należności wynikające z zakupu i wymiany opon w terminie 7 dni od dnia odbioru wezwania do zapłaty obejmującego daną należność. Za równoznaczne z wezwaniem uznaje się przekazanie N dokumentu księgowego wystawionego przez W obejmującego daną należność.

5.5. W nie gwarantuje dostępności opon w przypadku konfiguracji tzw. asymetrycznych (inny rozmiar opony na przedniej osi, inny na tylnej osi).

5.6. Koszty zakupu i wymiany opon wynikające z wymiany ogumienia będącego następstwem niewłaściwego użytkowania PN obciążają N.

5.7. Na wniosek N, W może za odrębnym wynagrodzeniem, wyrazić zgodę na transport opon z miejsca, w którym były zdejmowane, do innego miejsca w którym W oferuje Wymianę ogumienia.,

5.8. Serwis wymiany ogumienia nie obejmuje sytuacji, gdy konieczność zakupu, naprawy, wyważenia i wymiany ogumienia lub kół, wynika z przyczyn leżących po stronie N i jest:

a) związana z uszkodzeniem mechanicznym kół lub opon,

b) wynikiem nieprawidłowej eksploatacji prowadzącej do nadmiernego zużycia opon lub kół, np.: gwałtowne ruszanie, co powoduje, że koła obracają się nieproporcjonalnie do osiągniętej prędkości PN, wynikiem uszkodzenia wynikającego ze zdarzeń drogowych (np. spowodowane wypadkiem lub kolizją, które nie jest pokryte przez ubezpieczyciela).

Niniejsze Warunki Usług Serwisowych mają zastosowanie do UN zawieranych od dnia 1 sierpnia 2022 roku.