

# OGÓLNE WARUNKI UMÓW SERWISOWYCH CITROEN

## PŁATNOŚĆ JEDNORAZOWA wer.2024-08-24

### 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 nie mającymi 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 (Właściciel).

**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, Kosowo, 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:** pojazd samochodowy uprawniony do korzystania 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.

**Opony zimowe:** Opony o lepszej przyczepności na zimowych, mokrych lub błotnistych drogach i śniegu, obowiązkowe w niektórych krajach zgodnie z przepisami prawa.

**Koła zimowe:** Koła wyposażone w opony zimowe.

#### ARTYKUŁ 1.2 – PRZEDMIOT I POZIOMY UMÓW

Przedmiotem Umowy jest określenie Usług, z których może korzystać Klient lub Użytkownik Samochodu — zgodnie z Poziomem Umowy określonym w Formularzu zawarcia Umowy, dostępnym w chwili zawarcia umowy (możliwy jest wybór tylko jednego poziomu).

##### **POZIOMY UMÓW:**

- Umowa Poziomu 1 nazwana **PRZEDŁUŻONA OCHRONA** obejmuje usługę „usunięcie skutków awarii”.
- Umowa Poziomu 2 nazwana **PRZEGLĄDY PLUS** obejmuje usługę „przegląd okresowy”.
- Umowa Poziomu 2+ nazywana **PEŁNA OBSŁUGA** obejmuje usługi „usunięcie skutków awarii” oraz „przegląd okresowy”.
- Umowa Poziomu 3 nazywana **PEŁNA OBSŁUGA PLUS / PEŁNA OBSŁUGA BUSINESS** obejmuje usługi: „usunięcie skutków awarii”, „przegląd okresowy”, „części eksploatacyjne”, oraz „pojazd zastępczy na czas przeglądu”.  
Umowy typu ‘Business’ będą realizowane z uwzględnieniem opisu w p.1.4.2.

Ponadto każdy Poziom Umowy obejmuje usługę Assistance opisaną poniżej.

Dla Poziomów innych niż Poziom 1 możliwe jest zawarcie opcji „WARUNKI TRUDNE” umożliwiające zwiększenie częstotliwości wykonywania przeglądów, o ile taką możliwość przewiduje harmonogram serwisowy producenta dla danej wersji pojazdu.

Dla poziomu PEŁNA OBSŁUGA PLUS / PEŁNA OBSŁUGA BUSINESS 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.

#### ARTYKUŁ 1.3 - KRYTERIA ZAWARCIA UMOWY I CZAS TRWANIA

##### 1.3.1 Samochody objęte Umową

Z wyjątkiem: taksówek, samochodów osobowych do obsługi turystycznej z kierowcą i przeznaczonych do zarobkowego przewozu osób (obejmuje wypożyczalnie samochodów i car-sharing), pojazdów służb ratunkowych (pogotowie ratunkowe, straż pożarna, policja), pojazdów: nauki jazdy, medycznych i używanych do usług pocztowych i kurierskich, karetek, kamperów, samochodów zmodyfikowanych lub używanych w wyścigach czy rajdach, pojazdów z odłączonym lub wymontowanym licznikiem kilometrów; ze świadczeń przewidzianych w Umowie może

korzystać każdy samochód dostarczany przez Markę zarejestrowany w kraju zawarcia Umowy na dzień zawarcia Umowy, w tym samochody przebudowane/zabudowane przez serwisy mechaniczno-błacharskie certyfikowane przez STELLANTIS. Jednakże Umowa nie obejmuje samej zabudowy, przeróbek ani jakichkolwiek skutków, jakie przebudowa może wywołać w pojeździe, jak również nie obejmuje specjalnych przeglądów, obsługi czy kontroli zabudów lub modyfikacji, jeśli są wymagane.

Taksówki, samochody osobowe do obsługi turystycznej z kierowcą, karetki, ambulanse i pojazdy medyczne oraz samochody przeznaczone do zarobkowego przewozu osób (również wypożyczalnie samochodów i car-sharing), pojazdy używane do nauki jazdy, kampery mogą korzystać z Umowy PEŁNA OBSŁUGA PLUS, PEŁNA OBSŁUGA BUSINESS, PRZEGLĄDY PREMIUM, PRZEGLĄDY BUSINESS pod warunkiem wykupienia opcji „WARUNKI TRUDNE”, a w przypadku braku takiej możliwości, pod warunkiem przeprowadzania za odpłatnością dodatkowych usług wymaganych Trudnymi Warunkami Eksploatacji.

W przypadku klientów eksploatujących samochód w szczególnych warunkach STELLANTIS zastrzega sobie prawo do uzależnienia nabycia Umowy od wykupienia opcji „WARUNKI TRUDNE”, a w przypadku braku takiej możliwości, pod warunkiem przeprowadzania za odpłatnością dodatkowych usług wymaganych Trudnymi Warunkami Eksploatacji.

Klienci posiadający pojazdy zasilane wodorem mogą zakupić jedynie usługę PEŁNA OBSŁUGA PLUS.

### **1.3.2 Czas trwania i przebieg**

Umowa może być zawarta najpóźniej:

- do końca 24 miesiąca licząc od daty początku gwarancji nowego Samochodu określonej w Certyfikacie Gwarancji Samochodu, i przed osiągnięciem przebiegu 100 000 km, na okres nie krótszy niż wiek Samochodu dla umowy Poziomu 1 (PRZEDŁUŻONA OCHRONA) oraz
- do końca 12 miesiąca licząc od daty początku gwarancji nowego Samochodu i 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.

W przypadku Umowy poziomu innego niż Poziom 1, przebieg Samochodu w momencie zawarcia Umowy 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 daty początku gwarancji nowego Samochodu. W przypadku modyfikacji daty początku gwarancji 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.

Uściśla się jednakże, że w przypadku pojazdów zasilanych wodorem, niezależnie od czasu trwania i limitu przebiegu Umowy zawartej przez Klienta, czas trwania usługi przedłużonej ochrony dla „Systemu ogniwi paliwowych” (pakiet ogniwi, nawilżacz, wymiennik powietrza chłodzącego, sprężarka powietrza ogniwi paliwowych, falownik do sprężarki, przetwornica DCDC, układ magazynowania wodoru, podzespół/sterownik ogniwi paliwowych) wynosi 8 lat lub 160. 000 km, w zależności co nastąpi wcześniej, przy szacowanym zachowaniu minimum 85 % pojemności nowego akumulatora (cykl WLTP). Określono jednak, że pojemność/moc zespołu ogniwi objętych przedłużoną ochroną jest ograniczona do 4 000 godzin pracy.

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.

**Określa się, że usługa Usunięcia skutków awarii rozpoczyna się z chwilą wygaśnięcia gwarancji handlowej na Samochód** (gwarancja handlowa jest zwana zamiennie gwarancją umowną).

W związku z tym, uściśla się, że niektóre elementy samochodów w 100% elektrycznych i wodorowych korzystają ze specjalnych okresów gwarancji handlowej, określonych poniżej. Przedłużona ochrona tj. usunięcie skutków awarii przewidziane w Umowie ma zastosowanie w okresie nieobjętym powyższymi okresami gwarancji handlowej (jeśli dotyczy).

Akumulator trakcyjny pojazdów w 100% elektrycznych i wodorowych posiada gwarancję handlową wynoszącą osiem (8) lat lub sto sześćdziesiąt tysięcy (160 000) km, w zależności co nastąpi wcześniej, przy zachowaniu minimum 70 % pojemności akumulatora w okresie objętym gwarancją handlową.

W przypadku pojazdów zasilanych wodorem, „System ogniwi paliwowych” (pakiet ogniwi, nawilżacz, wymiennik powietrza chłodzącego, sprężarka powietrza ogniwi paliwowych, falownik do sprężarki, przetwornica DCDC, układ magazynowania wodoru, podzespół/sterownik ogniwi paliwowych) jest objęty gwarancją handlową wynoszącą trzy (3) lata lub sto tysięcy (100 000) km, w zależności co nastąpi wcześniej.

## **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), przy czym usługi możliwe do zaplanowania: 'Przeglądy okresowe' i 'Części eksploatacyjne' mogą być wykonane w ramach Umowy tylko w ASO w Polsce.

Wyjątkiem mogą być koszty naprawy i/lub holowania wykonane na autostradzie lub podobnych trasach, na których są one świadczone wyłącznie przez dedykowanego operatora, lub ASO czy Operator Assistance mają ograniczony dostęp do realizacji świadczeń. Żądanie pomocy należy uprzednio zgłosić do Operatora Assistance na infolinię Assistance Marki pojazdu, celem otrzymania zgody na powyższe świadczenia i poniesienie kosztów. W takim przypadku uzasadnione koszty, po ich opłaceniu przez Klienta, zostaną mu zwrócone po przedstawieniu Sprzedawcy Umowy oryginału należycie uregulowanej faktury i jej systemowym przetworzeniu. 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 „przegląd okresowy” i/lub „wymiana części eksploatacyjnych” w samochodzie starszym niż 3 lata, wykorzystywane części mogą pochodzić z gamy EUROREPAR.

Dla umów PRZEGLĄDY BUSINESS, PEŁNA OBSŁUGA BUSINESS dla usług serwisowych typu „przegląd okresowy” i/lub „wymiana części eksploatacyjnych” będą stosowane części z gamy EUROREPAR w całym okresie trwania umowy (w przypadku braku dostępność użyte będą części oryginalne nowe).

### **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 przenieśowania 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). Powyższe czynności muszą być odnotowane w książce serwisowej / gwarancyjnej Samochodu (wydanej Klientowi lub elektronicznej producenta), lub Klient jest zobowiązany do przedstawienia potwierdzeń faktycznego wykonania tych czynności (karty przeglądów, faktury itp.) pod rygorem odmowy realizacji Usługi, jako bezpłatnej. Powyższe zastrzeżenie nie obowiązuje, jeżeli Klient udowodni, że usterka nie jest skutkiem pominiętego lub opóźnionego wykonania przeglądu okresowego. Czynności te muszą być wykonane w kraju, w którym zawarto Umowę.
- Poziom płynów i smarów musi być zawsze kontrolowany i utrzymywany zgodnie z wymaganiami Producenta.
- Przed każdą interwencją w ASO z tytułu umowy należy okazać ważną książkę serwisową / gwarancyjną, zawierającą prawidłowo wypełniony Certyfikat Gwarancyjny oraz potwierdzenie wykonania wymaganych przeglądów, 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.

W przypadku pojazdów zasilanych wodorem, naprawy mechaniczne, elektryczne i elektroniczne objęte umową muszą być wykonywane przez serwis sieci autoryzowany przez Producenta jako „Centrum Ekspertkie H”. Proste czynności, takie jak wymiana opon i piór wycieraczek, mogą być wykonywane przez każdy serwis autoryzowany przez Producenta.

Niektóre modele aut elektrycznych mogą wymagać wykonania Raportu o stanie akumulatora trakcyjnego.

### **1.4.4 Reklamacje**

Wszelkie reklamacje dotyczące Umowy, w tym uwagi odnośnie realizacji Usług, Klient może kierować pod adresem Marki poprzez oficjalną stronę internetową Marki [www.citroen.pl](http://www.citroen.pl) i zakładkę „Kontakt”, lub na adres Sprzedawcy i/lub Przedstawiciela Marki Pojazdu.

## **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 www Marki). Umowa zapewnia świadczenia na warunkach co najmniej na poziomie Assistance dla Pojazdu Nowego.

Świadczenie wymienione poniżej są oferowane w przypadku wszystkich usterek mechanicznych, elektrycznych lub elektronicznych, jeśli jest ona konsekwencją wady fabrycznej, gdy tylko zdarzenie to zostanie objęte jednym z Poziomów Umowy przewidzianych w niniejszych

Warunkach Ogólnych, niezależnie od poziomu faktycznie wybranego przez Klienta, jeśli w wyniku tego zdarzenia Pojazd jest niezdolny do jazdy lub usterka uniemożliwia bezpieczne poruszanie się Samochodem, zgodnie z warunkami i opisem poniżej.

Świadczenia te uzupełniają i nie ograniczają, ani nie wpływają na usługi Assistance w razie awarii świadczone w ramach gwarancji handlowej na Samochód w okresie jej obowiązywania.

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.

W celu zgłoszenia potrzeby pomocy, Klient lub kierowca Samochodu musi skontaktować 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 120707 lub poprzez zgłoszenie telematyczne (np. naciskając przycisk wezwania Assistance jeśli dostępny w samochodzie), jako warunek otrzymania bezpłatnych świadczeń.

W ramach tej umowy serwisowej nie ma zastosowania usługa Assistance po Przeglądzie (SARA).

Usługi Assistance są świadczone na Terytorium, przy czym wykluczone są wszelkie terytoria znajdujące się w stanie wojny.

### **1.5.2 Naprawa na miejscu – holowanie**

W przypadku zdarzenia wymienionego w punkcie 1.5.1, wypadku lub przebiecia czy trwałego uszkodzenia opony, a w przypadku samochodów dostawczych (LCV) - pomylenia paliwa, Właściciel Umowy lub kierowca Samochodu, jak również pasażerowie Samochodu, są uprawnieni do skorzystania z usługi naprawy na miejscu i/lub holowania, po wezwaniu telefonicznym.

W tym zakresie pomoc umowna Assistance obejmuje przyjazd pojazdu pomocy drogowej na miejsce awarii. W miarę możliwości Samochód zostanie naprawiony na miejscu. W przeciwnym wypadku, zostanie odholowany do autoryzowanego serwisu Marki Pojazdu ('ASO'), który znajduje się najbliżej miejsca awarii lub do ASO wybranego przez Właściciela Umowy/kierowcę w promieniu 30 km od miejsca awarii, a w promieniu 50 km dla samochodów w 100% elektrycznych i kamperów.

W odniesieniu do świadczeń związanych z awarią samochodu, niniejsza usługa Assistance obejmuje przyjazd pojazdu pomocy drogowej na miejsce awarii, ale nie obejmuje napraw wykonanych na miejscu – te naprawy są objęte Umową tylko w przypadku, gdy Umowa przewiduje takie świadczenia.

Wymiana uszkodzonego koła zapasowego jest w gestii Właściciela Umowy o ile nie przewiduje tego opcja dodatkowa 'Opony'. Umową objęte są wyłącznie usługi Assistance oraz usługi związane z naprawą na miejscu i/lub holowaniem.

### **1.5.3 Świadczenia dodatkowe**

W przypadku zdarzenia, o którym mowa w punkcie 1.5.1, wypadku lub trwałego uszkodzenia opony przy braku możliwości jej zastąpienia/wymiany w tym samym dniu, Właściciel Umowy lub kierowca Samochodu, jak również pasażerowie Samochodu, są uprawnieni do skorzystania z dodatkowych świadczeń wymienionych i opisanych poniżej w zakresie transportu, samochodu zastępczego czy zakwaterowania, po kontakcie z operatorem Assistance, jeśli nie jest możliwa naprawa Samochodu w dniu wystąpienia powyższych zdarzeń.

Dodatkowe świadczenia Assistance nie przysługują: Klientowi (Właściciel Umowy), użytkownikowi, kierowcy i pasażerom Samochodu ('Beneficjenci Umowy'), jeśli Umowa (bez względu na jej Poziom i opcje) jest zawarta dla Samochodu typu: taksówki, samochody osobowe do obsługi turystycznej z kierowcą, karetki, ambulanse i pojazdy medyczne, pojazdy służb ratunkowych (pogotowie ratunkowe, straż pożarna, policja), szkoły nauki jazdy lub samochody przeznaczone do: zarobkowego przewozu osób (obejmuje również wypożyczalnie samochodów i car-sharing), usług pocztowych czy kurierskich, samochodów zmodyfikowanych lub używanych w wyścigach czy rajdach.

### **1.5.4 Kontynuacja podróży lub powrót kierowcy i pasażerów Samochodu do miejsca zamieszkania**

Świadczenie to dotyczy wszystkich zdarzeń wymienionych w punkcie 1.5.1 i wypadku, których nie można naprawić w dniu ich wystąpienia (lub skutków wypadku), oraz trwałego uszkodzenia opony przy braku możliwości jej zastąpienia/wymiany w tym samym dniu; które wystąpią w odległości ponad 100 km (62 mil) od miejsca zamieszkania Właściciela Umowy/kierowcy.

Świadczenie obejmuje powrót beneficjentów Umowy do miejsca zamieszkania (jedna lokalizacja) albo kontynuację podróży do miejsca docelowego (jedna lokalizacja). Świadczenie takiej podróży realizowane jest poprzez:

- wynajem samochodu zastępczego w zakresie określonym w punkcie „Samochód zastępczy”, lub
- pociąg, w pierwszej klasie, lub
- autokar, w klasie komfortowej, lub
- samolot, w klasie ekonomicznej, jeśli podróż pociągiem przekracza 500 km (313 mil)

Ponadto w przypadku podróży pociągiem, autokarem lub samolotem, Właściciel Umowy 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.

W przypadku wyboru świadczenia 'Kontynuacji podróży lub powrotu do miejsca zamieszkania', Beneficjentom Umowy nie przysługują świadczenia 'Zakwaterowania na miejscu' opisane poniżej, za wyjątkiem Kamperów.

### **1.5.5 Zakwaterowanie na miejscu**

Świadczenie to dotyczy wszystkich zdarzeń wymienionych w punkcie 1.5.1 i wypadku, których nie można naprawić w dniu ich wystąpienia (lub skutków wypadku), oraz trwałego uszkodzenia opony przy braku możliwości jej zastąpienia/wymiany w tym samym dniu; które wystąpią w odległości ponad 100 km (62 mil) od miejsca zamieszkania Właściciela Umowy/kierowcy.

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, ale w żadnym przypadku nie może przekroczyć 4 noclegów.

### **1.5.6 Samochód zastępczy**

Świadczenie to dotyczy wszystkich zdarzeń wymienionych w punkcie 1.5.1 i wypadku, których nie można naprawić w dniu ich wystąpienia (lub skutków wypadku), oraz trwałego uszkodzenia opony przy braku możliwości jej zastąpienia/wymiany w tym samym dniu.

Świadczenie to jest zapewniane przez ASO lub Operatora Assistance poza godzinami pracy ASO:

- w miejscu awarii
- aby kontynuować podróż do miejsca docelowego

W ramach możliwości dyspozycyjnych parku samochodowego na miejscu wynajmowany jest, bezpłatnie dla Klienta lub Użytkownika Samochodu i pasażerów, samochód zastępczy z silnikiem spalinowym lub elektrycznym, klasy równorzędnej lub bezpośrednio niższej (według klasyfikacji wypożyczalni) do klasy Samochodu, bez specyficznego wyposażenia.

W przypadku samochodów użytkowych LCV, udostępniony samochód zastępczy będzie klasy porównywalnej, jednak bez specyficznego wyposażenia lub zabudowy czy źródła napędu. Ponadto w przypadku pojazdów użytkowych LCV pojazd zastępczy będzie podlegał następującym regulacjom:

- dzienny limit przebiegu wynosi 500 km. W przypadku stwierdzenia przy zwrocie pojazdu zastępczego większego przebiegu, Klientowi zostanie naliczona opłata w wysokości 0,50 PLN netto za każdy kilometr ponad dopuszczalny limit przebiegu.
- w przypadku, gdy Klient ma wiele Pojazdów (również w leasingu), korekty nie będą kumulowane ani wymienne – każdy udostępniony pojazd zastępczy będzie podlegał osobnemu rozliczeniu.
- Strony ustalają także, że niewykorzystane przez Klienta kilometry nie będą podlegały jakiegokolwiek zwrotowi czy rozliczeniu.

Zwrot samochodu zastępczego odbywa się w miejscu jego wydania, jak tylko Samochód będzie ponownie dostępny, ale nie później niż we wskazanym poniżej maksymalnym okresie wynajmu.

Wynajem ograniczony jest do okresu naprawy i w żadnym razie nie może przekroczyć 4 dni roboczych w przypadku każdej awarii mechanicznej (5 dni roboczych w przypadku Kamperów); oraz do 2 dni kalendarzowych w przypadku trwałego uszkodzenia opony.

W przypadku Kamperów, samochodem zastępczym nie musi być kamper. W razie potrzeby i pod warunkiem, że Właściciel Umowy/kierowca i pasażerowie posiadają ważne prawo jazdy, mogą zostać zapewnione dwa samochody zastępcze niższej klasy na okres maksymalnie 5 dni roboczych. Świadczenie to nie łączy z świadczeniem polegającym na zakwaterowaniu.

W chwili przekazania i zwrotu samochodu zastępczego strony sporządzają i podpisują protokół opisujący stan samochodu. Jeśli Właściciel Umowy lub Kierowca nie posiadają protokołu, rozstrzygający będzie dokument opisujący stan pojazdu wydany Operatora lub ASO.

Właściciel Umowy lub kierowca ponosi koszty związane z samym korzystaniem z samochodu zastępczego oraz wydatki niepokrywane Marką / Operatora w ramach Umowy (koszty paliwa, opłaty parkingowe, opłaty drogowe, mandaty, koszty naprawy samochodu, koszty dodatkowych ubezpieczeń, kaucji jeśli wymagana, itd.). Samochód zastępczy zostanie dostarczony w ramach ogólnych warunków odnoszących się do najemcy, w szczególności dotyczących minimalnego wieku wymaganego do prowadzenia tego pojazdu i wymaganych uprawnień.

#### **1.5.7 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 przekazaniu oryginałów faktur za te świadczenia do Sprzedawcy Umowy i ich systemowemu przetworzeniu, z zastrzeżeniem uznania ich przez Operatora Assistance jako uzasadnionych na podstawie warunków niniejszej Umowy. Na wszelkie płatności tego typu przed ich dokonaniem musi uprzednio wyrazić zgodę Operator Assistance poprzez infolinię Assistance Marki Pojazdu.

#### **1.5.8 Wyłączenia stosowane dla usługi Assistance**

Wykluczone jest zapewnienie pojazdu zastępczego opisane w punkcie 'Samochód zastępczy' dla Samochodów z licencją przewozową. Wymienione wyłączenia mają zastosowanie dodatkowo w stosunku do wymienionych w tych Warunkach Ogólnych.

#### **1.5.9 Świadczenia dodatkowe właściwe dla samochodów elektrycznych i wodorowych**

W przypadku rozładowania akumulatora trakcyjnego w Samochodzie elektrycznym, niezależnie od przyczyny, Klientowi/kierowcy przysługuje holowanie Samochodu do najbliższej stacji ładowania, swojego miejsca zamieszkania lub miejsca pracy, według uznania Właściciela Umowy / kierowcy, w promieniu 80 km. Niniejsze świadczenie w okresie trwania Umowy ograniczone jest do 3 interwencji w roku kalendarzowym dla samochodu osobowego oraz nieograniczonej liczby interwencji dla pojazdu użytkowego LCV.

W przypadku rozładowania akumulatora trakcyjnego w Samochodzie zasilanym wodorem lub wyczerpania wodoru, niezależnie od przyczyny, Właścicielowi Umowy / kierowcy przysługuje holowanie Samochodu do najbliższej stacji ładowania lub stacji tankowania wodoru, swojego miejsca zamieszkania lub miejsca pracy, według uznania Klienta/kierowcy, w promieniu 80 km. Niniejsze świadczenie ograniczone jest do 3 interwencji w roku kalendarzowym.

Niniejsze świadczenie nie przysługuje pojazdom należącym do systemu „car-sharing”. Car-sharing jest rozumiany jako wspólne użytkowanie samochodu lub floty samochodów przez użytkowników zarejestrowanych lub upoważnionych przez organizację lub osobę fizyczną zarządzającą pojazdami (każdy Właścicielowi Umowy lub upoważniony użytkownik ma dostęp do samochodu bez kierowcy na wybranej przez siebie trasie i w określonym czasie).

#### **1.5.10 Świadczenia właściwe dla samochodów elektrycznych i PHEV**

W przypadku umów innych niż PRZEDŁUŻONA OCHRONA, dla pojazdów w 100% elektrycznych i PHEV, po każdym przeglądzie okresowym wykonanym w ramach Umowy, Klient może otrzymać na żądanie dokument wskazujący szacunkowy stan akumulatora trakcyjnego Samochodu ('raport o stanie akumulatora trakcyjnego'). Taki dokument może również zostać wystawiony na żądanie Klienta/Użytkownika jednorazowo bezpośrednio przed zakończeniem Umowy. Klient może poprosić o ten dokument ASO podczas wykonywania przeglądu lub dowolny serwis, przed wygaśnięciem Umowy. Dokument zostanie przesłany Klientowi/Użytkownikowi pocztą elektroniczną.

#### **1.5.11 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 nieprzestrzeżenie 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 terrorizmu 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 i jest dostępna w placówce Sprzedawcy. Cena zależy 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 jej wzrostu przy zawieraniu aneksów modyfikujących warunki Umowy (tj. długość trwania / przebieg). Cena płatna jest w chwili zawarcia Umowy, nie naruszając przepisów mających zastosowanie w przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Sprzedawcy.

## **ARTYKUŁ 1.7 - ROZWIĄZANIE — ZAKOŃCZENIE UMOWY**

### **1.7.1 Rozwiązanie w związku z naruszeniem postanowień**

W przypadku, gdy jedna ze stron nie wypełnia obowiązków określonych w Umowie, druga strona powiadomi ją na piśmie o konieczności dotrzymania warunków w ciągu 14 dni od daty skutecznego doręczenia powiadomienia. Jeżeli w tym czasie nie zostanie podjęte żadne działanie, czy powiadomienie pozostanie bez odpowiedzi, to druga strona może złożyć pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy doręczając je listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub kurierem.

Umowa może zostać rozwiązana również w przypadku sfalszowania przebiegu samochodu. W takiej sytuacji oświadczenie o rozwiązaniu może zostać złożone bez konieczności wyznaczania dodatkowego terminu na dotrzymanie warunków.

### **1.7.2 Wygaśnięcie umowy**

Umowa wygasa z mocy prawa:

- jeśli na skutek szkody komunikacyjnej Samochód będzie trwale niezdatny do użytku i zostanie uznany przez Ubezpieczyciela jako technicznie lub ekonomicznie niezdatny do naprawy,
- jeśli Samochód zostanie skradziony i nie zostanie zwrócony właścicielowi w ciągu 30 dni od zgłoszenia kradzieży, i zostanie wydane przez organy ścigania postanowienie o umorzeniu śledztwa/dochodzenia,
- w przypadku przerejestrowania Samochodu poza kraj zawarcia Umowy.

W każdym z ww. przypadków Klient zobowiązuje się powiadomić Markę lub Sprzedawcę o zaistnieniu powyższych okoliczności kurierem, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub poprzez stronę internetową Marki [www.citroen.pl](http://www.citroen.pl) i zakładkę „Kontakt”. Zgłoszenia należy dokonać najpóźniej w terminie 30 dni od daty otrzymania decyzji stosownego organu orzekającego, dołączając do korespondencji:

- kopię Umowy podpisanej przez Klienta i ewentualne zawarte aneksy,
- 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), kopię dokumentu wyrejestrowania Pojazdu z ewidencji.
- w przypadku rejestracji Samochodu poza granicami kraju zawarcia Umowy - kserokopię nowego dowodu rejestracyjnego lub kserokopię umowy sprzedaży/przekazania Samochodu.

### **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:

- cenę Umowy, jeśli zdarzenie kradzieży lub nieszczęśliwego wypadku nastąpiło w trakcie trwania gwarancji umownej pojazdu i dotyczy to wyłącznie Umowy Poziomu 1,
- w pozostałych przypadkach - cenę Umowy pomniejszoną 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 dokonać transferu Umowy, nabywca Samochodu musi dokonać zmiany danych. W tym celu Nabywca informuje Markę lub dowolny punkt Marki (Dealer lub ASO) 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.

## **ROZDZIAŁ 2 - POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE POZIOMU 1 „PRZEDŁUŻONA OCHRONA”**

### **ARTYKUŁ 2.1 - Świadczone usługi**

#### **2.1.2 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. Usługa nie obejmuje wymiany części eksploatacyjnych podlegających normalnemu zużyciu i tych których wymiana nie jest bezpośrednim lub pośrednim skutkiem usterki wady produkcyjnej.

W przypadku samochodów w 100% elektrycznych, uściśla się, że niektóre ich komponenty są objęte rozszerzoną gwarancją handlową (patrz Art.1.3) mającą pierwszeństwo przed Umową.

Graniczna pojemność akumulatora trakcyjnego pojazdów w 100% elektrycznych objętych rozszerzoną gwarancją handlową wynosi 70%.

W przypadku pojazdów wodorowych rozszerzoną gwarancją handlową objęty jest „System ogniw paliwowych” (patrz Art.1.3). Jednakże, wszelkie naprawy niezbędne do utrzymania Samochodu w należyтым stanie technicznym zostaną wykonane, jeśli ich koszt będzie niższy niż wartość rezydualna Samochodu. W przeciwnym przypadku Marka zaproponuje klientowi odkup samochodu wg aktualnej wartości rynkowej określonej przez niezależną stronę trzecią (np. EUROTAX) lub zaproponuje Klientowi wypłatę zryczałtowanego odszkodowania za ekonomiczną niemożność naprawy i tym samym zakończy umowę. Zbiorniki są objęte 15-letnią gwarancją, wymaganą przez ich poziom homologacji.

#### **2.1.2 Assistance**

Patrz Artykuł 1.5.

### **ARTYKUŁ 2.2 – 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,
- skutków stosowania: paliwa złej jakości albo niedostosowanego do Samochodu oraz 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 zgodnie z zaleceniami Marki określonymi w instrukcji obsługi i konserwacji Samochodu.

Umowa nie obejmuje także:

- awarii 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 świadczeń 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 (powłoka lakierowa, perforacja) i wszelkich innych prac przy nadwoziu i wewnątrz pojazdu, w tym czyszczenia oraz naprawy nakładek drzwiowych i tapicerki,
- okresowych przeglądów kontrolnych w ramach gwarancji na perforację nadwozia,
- 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 Samochód jest użytkowany, jeżeli powstałe uszkodzenie nie jest konsekwencją wady produkcyjnej,
- 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 przez właściciela lub użytkownika Samochodu wady lub usterki

Samochodu do ASO Marki natychmiast po jej stwierdzeniu,

- bezpośrednich lub pośrednich skutków stwierdzonych wobec braku odpowiedzi właściciela Samochodu na wezwanie Marki lub ASO 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 nieobjętych wyraźnie poziomem Umowy zawartej przez Klienta,
- wszelkich innych kosztów nieprzewidzianych w niniejszej umowie, w szczególności kosztów wynikających z unieruchomienia Samochodu, takich jak niemożność korzystania lub eksploatacji itp.

W przypadku samochodów hybrydowych PHEV, 100% elektrycznych i wodorowych, Umowa nie obejmuje uszkodzeń pojazdu wynikających z:

- trakcji, jazdy, eksploatacji, postoju pojazdu przekraczającego limit przewidzianego DMC (dopuszczalna masa całkowita) podanego w dowodzie rejestracyjnym lub używania akumulatora trakcyjnego w sposób inny niż do zasilania pojazdu,
- korzystania z kabli do ładowania i stacji ładowania, które nie są zgodne ze specyfikacją podaną przez producenta Samochodu,
- korzystania z publicznych stacji ładowania, które nie są certyfikowane lub nie spełniają obowiązujących norm i przepisów.

## **ROZDZIAŁ 3 - POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE POZIOMU 2 „PRZEGLĄDY PLUS”**

### **ARTYKUŁ 3.1 - Świadczone usługi**

#### **3.1.1 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 i / lub wskazywanych przez system informacyjny Samochodu.

Czynności konserwacyjne obejmują wymianę części i płynów przewidzianą w harmonogramie przeglądów opisanym w dokumentacji / karcie syntezy wydawanej wraz z Samochodem nowym. W przypadku pojazdów wyposażonych w OAM, obowiązują warunki opisane w punkcie 6.1.1 „*WARUNKI TRUDNE*” – *samochody wyposażone we wskaźnik OAM*.

W przypadku zakupu opcji dodatkowej „*WARUNKI TRUDNE*” do Umowy, możliwe jest zwiększenie częstotliwości wykonywania przeglądów przewidzianych dla tych warunków (patrz Artykuł 7.1 *Opcja „WARUNKI TRUDNE”*).

Realizacja świadczenia nastąpi pod warunkiem zgłoszenia pojazdu na przegląd okresowy w jego terminie co do czasu lub przebiegu (co nastąpi wcześniej), jednakże nie wcześniej niż 3 tys. km. i 1 miesiąc przed jego terminem, oraz przed upływem ważności obowiązywania Umowy co do czasu jej trwania lub limitu przebiegu (co nastąpi pierwsze).

Niezgłoszenie się Klienta na przegląd okresowy Pojazdu w powyższym terminie będzie traktowane jako dobrowolna rezygnacja Klienta z tej usługi w ramach Umowy. W przypadku zgłoszeń wykraczających poza wskazany zakres tolerancji i/lub po okresie ważności Umowy, usługa nie będzie zrealizowana w ramach Umowy.

#### **3.1.2 Assistance**

Patrz Artykuł 1.5.

### **ARTYKUŁ 3.2 - 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,
- poszukiwania i lokalizowania hałasu,
- 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 użytkownika pojazdu w sposób inny niż normalny,
- napraw wynikających z nieprzestrzegania 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 użytkownika 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 4 - POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE POZIOMU 2+ „PEŁNA OBSŁUGA”**

### **ARTYKUŁ 4.1 - Świadczone usługi**

#### **4.1.1 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. Usługa nie obejmuje wymiany części eksploatacyjnych podlegających normalnemu zużyciu i tych których wymiana nie jest bezpośrednim lub pośrednim skutkiem usterki wady produkcyjnej.

W przypadku samochodów w 100% elektrycznych, uściśla się, że niektóre ich komponenty są objęte rozszerzoną gwarancją handlową (patrz Art.1.3) mającą pierwszeństwo przed Umową.

Graniczna pojemność akumulatora trakcyjnego pojazdów w 100% elektrycznych objętych rozszerzoną gwarancją handlową wynosi 70%.

W przypadku pojazdów wodorowych rozszerzoną gwarancją handlową objęty jest „System ogniw paliwowych” (patrz Art.1.3). Jednakże, wszelkie naprawy niezbędne do utrzymania Samochodu w należytym stanie technicznym zostaną wykonane, jeśli ich koszt będzie niższy niż wartość rezydualna Samochodu. W przeciwnym przypadku Marka zaproponuje Klientowi wypłatę zryczałtowanego odszkodowania za ekonomiczną niemożność naprawy i tym samym zakończy umowę. Zbiorniki są objęte 15-letnią gwarancją, wymaganą przez ich poziom homologacji.

#### **4.1.2 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 w planie przeglądów i / lub wskazywanych przez system informacyjny Samochodu.

Czynności konserwacyjne obejmują wymianę części i płynów przewidzianą w harmonogramie przeglądów opisanym w dokumentacji / karcie syntezy wydawanej wraz z Samochodem nowym. W przypadku pojazdów wyposażonych w OAM, obowiązują warunki opisane w punkcie 6.1.1 „WARUNKI TRUDNE” – *samochody wyposażone we wskaźnik OAM*.

W przypadku zakupu opcji dodatkowej „WARUNKI TRUDNE” do Umowy, możliwe jest zwiększenie częstotliwości wykonywania przeglądów przewidzianych dla tych warunków (patrz Artykuł 7.1 *Opcja „WARUNKI TRUDNE”*).

Realizacja świadczenia nastąpi pod warunkiem zgłoszenia pojazdu na przegląd okresowy w jego terminie co do czasu lub przebiegu (co nastąpi wcześniej), jednakże nie wcześniej niż 3 tys. km. i 1 miesiąc przed jego terminem, oraz przed upływem ważności obowiązywania Umowy co do czasu jej trwania lub limitu przebiegu (co nastąpi pierwsze).

Niezgłoszenie się Klienta na przegląd okresowy Pojazdu w powyższym terminie będzie traktowane jako dobrowolna rezygnacja Klienta z tej usługi w ramach Umowy. W przypadku zgłoszeń wykraczających poza wskazany zakres tolerancji i/lub po okresie ważności Umowy, usługa nie będzie zrealizowana w ramach Umowy.

#### **4.1.2 Assistance**

Patrz Artykuł 1.5.

### **ARTYKUŁ 4.2 - 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 oraz dodatków niezalecanych przez producenta,
- 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 użytkowania Samochodu (przeładowanie, nawet krótkotrwałe, wyścigi itp.) lub z nieprzestrzegania czynności przeglądowych zgodnie z zaleceniami Marki określonymi w instrukcji obsługi i konserwacji Samochodu.

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 Samochód jest użytkowany, jeżeli powstałe uszkodzenie nie jest konsekwencją wady produkcyjnej,
- 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, czynności regulacji nieopisanych planem przeglądu
- bezpośrednich lub pośrednich skutków stwierdzonych wobec niezgłoszenia przez właściciela lub użytkownika Samochodu wady lub usterki Samochodu do ASO Marki natychmiast po jej stwierdzeniu,
- bezpośrednich lub pośrednich skutków stwierdzonych wobec braku odpowiedzi właściciela Samochodu na wezwanie Marki lub ASO 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 nieobjętych wyraźnie poziomem Umowy zawartej przez Klienta,
- wszelkich innych kosztów nieprzewidzianych w niniejszej umowie, w szczególności kosztów wynikających z unieruchomienia Samochodu, takich jak niemożność korzystania lub eksploatacji itp.

W przypadku samochodów hybrydowych PHEV, 100% elektrycznych i wodorowych, Umowa nie obejmuje uszkodzeń pojazdu wynikających z:

- trakcji, jazdy, eksploatacji, postoju pojazdu przekraczającego limit przewidzianego DMC (dopuszczalna masa całkowita) podanego w dowodzie rejestracyjnym lub używania akumulatora trakcyjnego w sposób inny niż do zasilania pojazdu,
- korzystania z kabli do ładowania i stacji ładowania, które nie są zgodne ze specyfikacją podaną przez producenta Samochodu,
- korzystania z publicznych stacji ładowania, które nie są certyfikowane lub nie spełniają obowiązujących norm i przepisów.

## **ROZDZIAŁ 5 - POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE POZIOMU 3 „PEŁNA OBSŁUGA PLUS” / „PEŁNA OBSŁUGA BUSINESS”**

### **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. Usługa nie obejmuje wymiany części eksploatacyjnych podlegających normalnemu zużyciu i tych których wymiana nie jest bezpośrednim lub pośrednim skutkiem usterki wady produkcyjnej.

W przypadku samochodów w 100% elektrycznych, uściśla się, że niektóre ich komponenty są objęte rozszerzoną gwarancją handlową (patrz Art.1.3) mającą pierwszeństwo przed Umową.

Graniczna pojemność akumulatora trakcyjnego pojazdów w 100% elektrycznych objętych rozszerzoną gwarancją handlową wynosi 70%.

W przypadku pojazdów wodorowych rozszerzoną gwarancją handlową objęty jest „System ogniwi paliwowych” (patrz Art.1.3). Jednakże, wszelkie naprawy niezbędne do utrzymania Samochodu w należytym stanie technicznym zostaną wykonane, jeśli ich koszt będzie niższy niż wartość rezydualna Samochodu. W przeciwnym przypadku Marka zaproponuje Klientowi wypłatę zryczałtowanego odszkodowania za ekonomiczną niemożność naprawy i tym samym zakończy umowę. Zbiorniki są objęte 15-letnią gwarancją, wymaganą przez ich poziom homologacji.

#### **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 w planie przeglądów i / lub wskazywanych przez system informacyjny Samochodu.

Czynności konserwacyjne obejmują wymianę części i płynów przewidzianą w harmonogramie przeglądów opisanym w dokumentacji / karcie syntezy wydawanej wraz z Samochodem nowym. W przypadku pojazdów wyposażonych w OAM, obowiązują warunki opisane w punkcie 6.1.1 „WARUNKI TRUDNE” – *samochody wyposażone we wskaźnik OAM*.

W przypadku zakupu opcji dodatkowej „WARUNKI TRUDNE” do Umowy, możliwe jest zwiększenie częstotliwości wykonywania przeglądów przewidzianych dla tych warunków (patrz Artykuł 7.1 Opcja „WARUNKI TRUDNE”).

Realizacja świadczenia nastąpi pod warunkiem zgłoszenia pojazdu na przegląd okresowy w jego terminie co do czasu lub przebiegu (co nastąpi wcześniej), jednakże nie wcześniej niż 3 tys. km. i 1 miesiąc przed jego terminem, oraz przed upływem ważności obowiązywania Umowy co

do czasu jej trwania lub limitu przebiegu (co nastąpi pierwsze).

Nie zgłoszenie się Klienta na przegląd okresowy Pojazdu w powyższym terminie będzie traktowane jako dobrowolna rezygnacja Klienta z tej usługi w ramach Umowy. W przypadku zgłoszeń wykraczających poza wskazany zakres tolerancji i/lub po okresie ważności Umowy, usługa nie będzie zrealizowana w ramach Umowy.

### **5.1.3 Części eksploatacyjne**

Usługa ta obejmuje wymianę części eksploatacyjnych, jeśli z powodu ich zużycia nie spełniają one swojej funkcji do której zostały zaprojektowane. Decyzja ta podejmowana jest wedle wskazania Marki przez ASO, oraz 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), pióra wycieraczek (maksymalnie 1 komplet na rok), bezpieczniki, żarówki (z wyjątkiem lamp wyładowczych i LED), części wymiany okresowej zgodnie z zaleceniami producenta (paski napędu osprzętu, paski rozrządu, świece, filtry, itp.)

Wymiana następujących części/płynów jest przewidziana, jeśli okaże się konieczna podczas przeglądu okresowego przy odpowiednim przebiegu lub wieku: płyn chłodniczy, elementy 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. Uzupełniony do właściwego zostanie: stan poszczególnych płynów (silnik, skrzynia biegów, przekładnie, do spryskiwaczy), dodatek filtra cząstek stałych, dodatek AdBlue. Te wymiany i uzupełnienia nie są objęte Umową jeśli taka konieczność przypada w terminie innym niż przewiduje harmonogram przeglądów okresowych i wykupione opcje.

### **5.1.4 Samochód zastępczy na czas przeglądu okresowego**

W przypadku unieruchomienia Samochodu z powodu konieczności wykonania czynności przeglądowych przewidzianych przez Producenta, oddawany jest do dyspozycji Klienta (w ramach dostępności w ASO) na jeden dzień samochód zastępczy klasy równorzędnej lub niższej, bez wyposażenia specjalnego, pod warunkiem, że wizyta została umówiona w ASO z wyprzedzeniem.

Jak tylko Samochód Klienta jest gotowy do wydania, samochód zastępczy musi być zwrócony, jednakże nie później niż we wskazanym powyżej maksymalnym okresie jego użyczenia. Zwrot samochodu zastępczego odbywa się w miejscu jego pobrania.

W przypadku samochodów użytkowych LCV, udostępniony samochód zastępczy będzie klasy porównywalnej, jednak bez specyficznego wyposażenia lub zabudowy czy źródła napędu.

### **5.1.5 Assistance**

Patrz Artykuł 1.5.

## **ARTYKUŁ 5.2 - 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 oraz dodatków niezalecanych przez producenta,
- zastosowania dodatków do paliwa lub innych dodatków wymaganych do prawidłowego funkcjonowania pojazdu w przypadku użytkowania 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 instrukcji obsługi i konserwacji Samochodu.

Umowa nie obejmuje także:

- awarii i/lub rozładowania akumulatorów trakcyjnych i pomocniczych (rozruchowych) 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, 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 starzeniem się i zużyciem wynikającym z użytkowania Samochodu, jego przebiegu, jego środowiska geograficznego i klimatycznego, w jakim Samochód jest używany, jeżeli powstałe uszkodzenie nie jest konsekwencją wady produkcyjnej
- 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 lub użytkownika 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 świadczeń nieobjętych wyraźnie poziomem Umowy zawartej przez Klienta,
- wszelkich innych kosztów nieprzewidzianych w niniejszej umowie, w szczególności kosztów wynikających z unieruchomienia Samochodu, takich jak niemożność korzystania lub eksploatacji itp.

W przypadku samochodów hybrydowych PHEV, 100% elektrycznych i wodorowych, Umowa nie obejmuje uszkodzeń pojazdu wynikających z:

- trakcji, jazdy, eksploatacji, postoju pojazdu przekraczającego limit przewidzianego DMC (dopuszczalna masa całkowita) podanego w dowodzie rejestracyjnym lub używania akumulatora trakcyjnego w sposób inny niż do zasilania pojazdu,
- korzystania z kabli do ładowania i stacji ładowania, które nie są zgodne ze specyfikacją podaną przez producenta Samochodu,
- korzystania z publicznych stacji ładowania, które nie są certyfikowane lub nie spełniają obowiązujących norm i przepisów.

## **ROZDZIAŁ 6 - OPCJE**

Klient Umowy ma możliwość zapisania się na poniższe opcje, jednakże zaznacza się, że nie wszystkie opcje są dostępne dla każdego poziomu oferowanych umów, czy każdego modelu.

### **ARTYKUŁ 6.1 - Opcja „WARUNKI TRUDNE”**

Opcja ta powoduje zwiększenie częstotliwości wykonywanych przeglądów i czynności serwisowych z częstotliwości określonej dla warunków normalnych do częstotliwości określonej dla warunków trudnych. Może zostać wykupiona dodatkowo do umów zawierających usługę „Przeglądy Okresowe” przy zakupie Umowy głównej. Po wykupieniu tej opcji Klient nie może z niej zrezygnować i nie ma możliwości dokonania zwrotu, niezależnie od faktycznego użytkowania Samochodu.

#### **6.1.1 „WARUNKI TRUDNE” – samochody wyposażone we wskaźnik OAM**

W przypadku pojazdów wyposażonych w system OAM (Oil Adaptive Maintenance - przeglądy auto-adaptacyjne) w wariantcie dynamicznym opcja „WARUNKI TRUDNE” nie jest dostępna. Oznacza to, że przeglądy okresowe pojazdu, będą wykonywane zgodnie z czasookresem podanym przez producenta, zaś wymiana oleju zgodnie ze wskazaniem systemu pojazdu (wyświetlana informacja lub dedykowana kontrolka na zestawie wskaźników – często „kluczyk serwisowy”).

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 w warunkach trudnych (np. taxi, kurier itp.)

### **ARTYKUŁ 6.2 - Opcja „OPONY”**

Opcja „OPONY” możliwa jest do zakupienia wyłącznie z Umową główną Poziomu 3 (PEŁNA OBSŁUGA PLUS / PEŁNA OBSŁUGA BUSINESS) i powoduje zwiększenie zakresu Umowy głównej o pełną obsługę ogumienia na zasadach opisanych poniżej, w tym: zapewnienie ogumienia zimowego i/lub letniego, naprawy ogumienia, uzupełnianie ogumienia, wymiany i przechowywania 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 Umowy z opcją „OPONY”.

Opcja ta uprawnia w przypadku uszkodzenia opony do: usługi wymiany koła na zapasowe w ramach pomocy Assistance, 1 bezpłatnej naprawy opony i 1 wymiany zużytego zestawu naprawczego do opon (o ile jest fabrycznym wyposażeniem danego Pojazdu) na każdy rok trwania Umowy liczony od daty jej zawarcia.

#### **6.2.1 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 minionej sezonowej obsługi ogumienia (brak hotelu opon, późniejsza dostawa ogumienia zimowego/letniego itp.).
- Dla umów do przebiegu poniżej 60.000 km nie przysługują opony zimowe (klient nabywa je w ramach środków własnych)

**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 dla niektórych modeli samochodów mogą nie być dostępne opony w danej klasie – dostępność opon w danej klasie należy zweryfikować ze Sprzedawcą przy zakupie Umowy i wybrać klasę dostępną dla danego Pojazdu. W przypadku gdyby w późniejszym okresie trwania Umowy okazało się, że dana klasa opony nie jest już dostępna, to zostaną zastosowane opony najbardziej zbliżone do poziomu jaki wybrał Klient – zaś taka zmiana nie będzie stanowić naruszenia niniejszych warunków.

### **6.2.2 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. Analogicznie dotyczy to ‘Hotelu opon’ i kosztów z tym związanych.

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 50 000 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 160 000 km i kolejny drugi dodatkowy komplet powyżej 160 000 km;
- Ilość opon zimowych: brak dla umów z limitem poniżej 60 000 km, 1 komplet do 80 000 km, kolejny drugi do 160 000 km, oraz kolejny komplet powyżej 160 000 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: minimum 50 000 km na komplet) będą wymieniane po osiągnięciu minimalnego wskaźnika zużycia. Wcześniejsze zużycie eksploatacyjne i wykorzystanie przysługującej puli opon pociągnie konieczność odpłatnego dla Klienta uzupełnienia opon w ASO, w okresie obowiązywania Umowy z opcją OPONY.

Opony w zakresie wad wytwórczych są objęte gwarancją producenta i ich naprawa gwarancyjna wykonywana jest tylko 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 Klient ponosi koszt uzupełnienia uszkodzonego ogumienia (obowiązuje bezwzględny wymóg zachowania zgodności ogumienia z parametrami umowy, dlatego zaleca się wykonanie wymiany w ASO).

W przypadku konieczności wymiany 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 przypadku niejednakowe pary opon w 1 komplecie.
- niezbędne obliczenie ceny opony zastępczej skalkulowane zostanie 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.

### **6.2.3 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 pisemną prośbę złożoną w ASO. W pozostałych przypadkach:

- opony zużyte są utylizowane bezpłatnie w ramach pakietu OPONY, podczas ostatniego depozytu.
- opony zdane do eksploatacji i opony nie odebrane przez Klienta w ciągu 1 sezonu z hotelu opon wg złożonej prośby – pozostają w dyspozycji Marki jako organizatora umów serwisowych.

W przypadku konieczności rozwiązania Umowy głównej przed końcem okresu jej trwania, a tym samym opcji OPONY (kradzież pojazdu, szkoda całkowita pojazdu, zakończenie leasingu pojazdu), opony pozostają w dyspozycji Marki (nie są przekazywane Klientowi).

#### **6.2.4 Cena opcji OPONY**

Cena opcji OPONY jest podawana jako indeks ceny opcji OPONY i wyrażona jako procent wartości Umowy głównej poziomu 3 (lub wyższego) dla danego modelu, wieku i przebiegu i jest doliczana do ceny Umowy głównej. Np.: koszt Umowy głównej to 4000 zł, indeks ceny opcji OPONY dla danej klasy wynosi 80%, zatem koszt opcji OPONY wynosi: 3200 zł (4000 x 80%), a łączna cena Umowy wraz z opcją OPONY to 7200 zł. Indeks ceny opcji OPONY zależy od modelu pojazdu oraz okresu trwania i przebiegu Umowy głównej, oraz klasy jakości opon wybranej przez Klienta (w ramach dostępności) jakie będą stosowane w ramach tej opcji.

### **ROZDZIAŁ 7 - PRZEPISY OBOWIĄZUJĄCE W PRZYPADKU ZAWARCIA UMOWY POZA LOKALEM MARKI LUB SPRZEDAWCY**

Uwaga: poniższe postanowienia nie mają zastosowania w przypadku, gdy niniejsza Umowa jest zawierana na targach lub wystawie, a zatem Właścicielowi Umowy nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy.

#### **ARTYKUŁ 7.1 - Zapłata ceny Umowy**

Ceny umowy nie można zapłacić przed upływem 7 dni od dnia podpisania Umowy.

#### **ARTYKUŁ 7.2 - 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 kurierem lub listem poleconym za potwierdzeniem odbioru) przesłanego do Sprzedawcy Umowy.

Właściciel Umowy może skorzystać z poniższego wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednakże nie jest to obowiązkowe.

#### **FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

Adresat: Sprzedawca Umowy.

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży (\*) następujących towarów / świadczenia usług (\*):

Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*) :

Imię i nazwisko Właściciela Umowy:

Adres Właściciela Umowy:

Data:

Podpis Właściciela (-li) Umowy:

*(\*) Niepotrzebne skreślić.*

#### **ARTYKUŁ 7.3 - 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 zaproponowaną formę; w żadnym przypadku zwrot nie spowoduje poniesienia kosztów przez Klienta.

Jeśli w okresie odstąpienia od umowy zostaną zrealizowane na żądanie Klienta jakiegokolwiek Usługi, to Klient będzie zobowiązany do zapłaty kwoty odpowiadającej wartości wykonanych usług i wykorzystanych świadczeń, w odniesieniu do wszystkich usług przewidzianych w ramach umowy.

### **ROZDZIAŁ 8 - 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:

## **ARTYKUŁ 8.1 - Przetwarzanie danych w celach niezbędnych do wykonania umowy Art 6 ust 1 lit. b) RODO**

### **8.1.1 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](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 Société Alyotech, 417 l'Occitane 31670 Labège Cedex, Francja

### **8.1.2 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. 8.1.1

### **8.1.3 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. 8.1.1

#### **8.1.4 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. 8.1.1

#### **8.1.5 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. 8.1.1

#### **8.1.6 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. 8.1.1

#### **8.1.7 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

### **ARTYKUŁ 8.2 - Cele dotyczące wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze zgodnie z art. 6 ust.1 lit. c) RODO**

#### **8.2.1 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. 8.1.1

### **ARTYKUŁ 8.3 - Cele dotyczące wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO**

#### **8.3.1 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.

#### **8.3.2 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.

**ARTYKUŁ 8.4 - 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**

**8.4.1 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. 8.1.1

**ARTYKUŁ 8.5 - 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.