

# OGÓLNE WARUNKI NAPRAWY

## 1. IDENTYFIKACJA STRON UMOWY

Dane Wykonawcy: Wykonawca umowy wskazany jest na pierwszej stronie Zlecenia Naprawy po jego lewej stronie z uwzględnieniem: danych organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, numeru, pod którym został zarejestrowany, adresu, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo, numeru telefonu oraz adresu email do kontaktu z Klientem.

Dane Klienta: Klient wskazany jest na pierwszej stronie Zlecenia Naprawy po jego prawej stronie z uwzględnieniem: imienia i nazwiska (nazwy), adresu zamieszkania (siedziby), ewentualnego adresu do korespondencji, numeru PESEL (NIP lub REGON), numeru telefonu oraz adresu email do kontaktu.

## 2. PRZEDMIOT UMOWY

Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę usług naprawy pojazdu, wyszczególnionego na pierwszej stronie Zlecenia Naprawy, szczegółowo określonych w niniejszym Zleceniu i Kosztorysie uzgodnionym z Klientem, za łączną cenę określoną w Kosztorysie, na zasadach określonych poniżej. Usługi wykonywane są na żądanie Klienta i za jego zgodą.

## 3. SPOSOBY KONTAKTU

Klient może porozumiewać się z Wykonawcą: telefonicznie na wskazane w danych Wykonawcy numery telefonu, za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazane w danych Wykonawcy adresy email oraz poprzez kontakt osobisty w Serwisie pod adresem wskazanym w danych Wykonawcy.

## 4. PRZYJĘCIE POJAZDU

Przy przyjmowaniu pojazdu wystawiane jest w zależności od sytuacji:

- zlecenie wykonania naprawy wraz z wyszczególnieniem czynności naprawczych do wykonania;
- zlecenie sporządzenia jedynie kosztorysu;
- potwierdzenie przyjęcia pojazdu w oczekiwaniu na zlecenie wykonania naprawy.

Podpis Klienta lub jego pełnomocnika na zleceniu oznacza:

- zgodę Klienta na obowiązywanie niniejszych ogólnych warunków naprawy i potwierdzenie, że Klient się z nimi zapoznał,
- zawarcie umowy o wykonanie usługi.

Jeżeli Klient otrzymał jedynie potwierdzenie przyjęcia pojazdu w oczekiwaniu na zlecenie, niezbędne jest, w terminie 10 dni od potwierdzenia przyjęcia, wystawienie nowego zlecenia zawierającego wyszczególnienie zakresu prac do wykonania lub odebranie w tym terminie pojazdu.

## 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRZEDMIOTY POZOSTAWIONE W POJEJDZIE

Wykonawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za akcesoria i urządzenia zainstalowane w pojeździe oraz za inne przedmioty znajdujące się w pojeździe przekazane po ich uprzedniej inwentaryzacji, a także za poziom paliwa odnotowany przy przyjmowaniu pojazdu do naprawy. Wykonawca zastrzega sobie prawo odmowy przechowywania przedmiotów ze względu na charakter rzeczy, ich wartość lub gabaryty.

## 6. KOSZTORYS – OSZACOWANIE

Na życzenie Klienta zostaną określone szacunkowe koszty naprawy lub zostanie sporządzony kosztorys naprawy pojazdu.

Koszty szacunkowe to bezpłatna forma określenia, bez demontażu części, czynności do wykonania i orientacyjnego kosztu naprawy. Kosztorys stanowi szczegółową listę czynności i kosztów naprawy uwzględniając ewentualny demontaż lub wstępny diagnozę. Koszty podane w kosztorysie są wiążące dla Wykonawcy naprawy. Sporządzenie kosztorysu jest fakturowane Klientowi według wywieszonego i przedstawionego Klientowi cennika usług. Żadna przewidywana naprawa nie będzie przez Wykonawcę podjęta na podstawie kosztorysu, bez zlecenia przez Klienta wykonania usługi zgodnie z kosztorysem (co jest jednoznaczne ze zgodą na wykonanie usługi według kosztorysu). W przypadku gdy Klient zleca wykonanie naprawy Wykonawcy, który sporządził kosztorys, otrzymuje zwrot kosztów jego sporządzenia.

## 7. WYKONANIE USŁUGI

Prace wykonywane są zgodnie z treścią Zlecenia Naprawy. Jeśli podczas wykonywania usługi pojawi się konieczność wykonania dodatkowych czynności naprawczych, Wykonawca poinformuje o tym Klienta. W takim wypadku, wykonanie czynności dodatkowych nastąpi dopiero po podpisaniu aneksu do wystawionego zlecenia, z zastrzeżeniem późniejszych postanowień.

- Wykonawca może wykonać - podczas realizacji zamówionych napraw - prace, które wynikają z wymaganych przez producenta akcji serwisowych i są bezpłatne dla Klienta.
- Wykonawca może wykonać naprawy odpłatne, związane z bezpieczeństwem użytkownika pojazdu, nawet jeśli nie zostały pierwotnie wskazane w zleceniu. W przypadku gdy koszt takiej naprawy przekroczy 10% przewidywanego pierwotnie kosztu naprawy, Wykonawca powiadomi o tym Klienta i uzyska jego zgodę. Wykonawca oraz autoryzowana sieć są zwolnieni z jakiegokolwiek odpowiedzialności z tytułu ewentualnych konsekwencji niewykonania przez Klienta zalecanych czynności lub braku zgody na ich wykonanie. W tym przypadku Klient zobowiązuje się podpisać przy wydaniu pojazdu oświadczenie o rezygnacji z naprawy tych usterek.

Wyłącznie w zakresie niezbędnym dla dokonania diagnozy stanu pojazdu przed wykonaniem czynności serwisowych, jak również po wykonaniu czynności serwisowych, Wykonawca jest upoważniony do wykonania jazd próbnych pojazdem. W takim wypadku jazdy będzie wykonywał upoważniony pracownik Wykonawcy, posiadający ważne prawo jazdy. Jeżeli Klient tak zaznaczy, może być obecny przy dokonywaniu jazd próbnych. Koszty paliwa zużytego dla wykonania jazdy próbnej w celu weryfikacji stanu pojazdu wliczone będą do całkowitego kosztu czynności serwisowych objętych danym zleceniem.

## 8. UBEZPIECZENIE

Jeśli koszty naprawy pojazdu stanowią przedmiot rozliczenia Klienta z ubezpieczycielem, Wykonawca nie ma obowiązku występować w jakimkolwiek charakterze w relacji z ubezpieczycielem, ani też nie ma obowiązku występować w żadnych sporach z ubezpieczycielem lub sprawcą szkody. Bez względu na ustalenia ubezpieczycieli Wykonawca ma prawo do wynagrodzenia zgodnie z treścią zawartej umowy z Klientem.

## 9. SAMOCHODY NOWE MARKI PEUGEOT CITROËN DS I SAMOCHODY UŻYwane NA GWARANCJI

Przypomina się że:

- czynności naprawcze wykonane zgodnie z warunkami gwarancji umownej producenta na nowe pojazdy marki PEUGEOT CITROËN DS obejmują bezpłatną naprawę lub wymianę części uznanych za wadliwe przez producenta lub jego przedstawiciela. Warunki te są dostępne w Książce Serwisowej i Gwarancyjnej pojazdu.
- w przypadku pojazdów używanych, sprzedawanych z gwarancją (Citroën Select, Peugeot Używany Gwarantowany) ubezpieczenie kosztów naprawy dotyczy jedynie sprzedawcy, który go udzielił swojemu Klientowi; w konsekwencji jedynie sprzedawca samochodu jest odpowiedzialny za wszelkie świadczenia, do jakich zobowiązuje się wobec swojego Klienta.

## 10. CZĘŚCI WYMIENIONE

Części, których wymiana została opłacona przez Klienta są do jego dyspozycji przy odbiorze pojazdu. Jeśli Klient zadeklaruje to w zleceniu - są one zwracane za wyjątkiem tych, które zostały wymienione w ramach gwarancji lub jako części regenerowane. Wykonawca ma prawo do swobodnego dysponowania częściami, których Klient nie zażądał w chwili wydawania pojazdu.

## 11. CENA UMOWY

Łączna cena za dokonanie naprawy wraz z podatkami, a także innymi opłatami i kosztami, które Klient jest zobowiązany ponieść została określona w kosztorysie uzgodnionym z Klientem, sposób obliczenia wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku, gdy charakter danego zlecenia nie pozwala na wcześniejsze obliczenie wysokości pełnego wynagrodzenia za naprawę został określony w treści Zlecenia Naprawy.

## 12. TERMIN WYKONANIA I TRWANIA UMOWY

Czas trwania umowy stanowi czas wykonania zleconych usług. Sposób, termin i miejsce spełnienia usługi przez Wykonawcę zostały określone w stosownych rubrykach Zlecenia Naprawy. W przypadku rozpoczęcia wykonania usługi zależnej od opinii osoby trzeciej, która zostanie wskazana Wykonawcy przez Klienta w rubryce „Uwagi”, ostateczny termin wydania pojazdu zostanie wydłużony o okres między dniem podpisania zlecenia i dniem definitywnej opinii (dotyczącej usługi) wspomnianej osoby trzeciej. Przewidywany termin zakończenia naprawy wyznaczony jest w zależności od możliwości Wykonawcy i ustalany jest przez niego od dnia otrzymania ostatniego zlecenia i/lub ostatecznego kosztorysu. Wykonawca zobowiązuje się wykonać zlecenie najpóźniej w terminie oznaczonym na 1. stronie niniejszego zlecenia. Wykonawca nie ponosi konsekwencji opóźnienia w wykonaniu zlecenia, jeżeli jest to następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności. Strony zobowiązują się do bieżącego, wzajemnego powiadamiania o okolicznościach, które mogą wpłynąć na wydanie pojazdu przed lub w wyznaczonym w zleceniu terminie.

## 13. PŁATNOŚĆ

Każda kwota otrzymana od Klienta na rzecz Wykonawcy, z tytułu niniejszego zlecenia, przed zakończeniem naprawy, stanowi zaliczkę na poczet realizacji zlecenia. Faktury sporządzane są według cenników obowiązujących w momencie składania zlecenia. Koszty robocizny wliczane są według norm czasowych i cennika. Stawki roboczo-godzinny są dostępne w recepcji serwisu. Płatność za zlecone Wykonawcy usługi odbywa się w biurze przed wydaniem pojazdu.

## 14. WYDANIE POJAZDU

Dokonanie odbioru pojazdu przez Klienta lub jego pełnomocnika, bez uwag i zastrzeżeń, oznacza potwierdzenie wykonania wszystkich usług zleconych wykonawcy, zgodnie ze zleceniem. W przypadku stwierdzenia dodatkowych usterek, w trakcie naprawy, a które nie zostały zlecone do realizacji, Wykonawca poinformuje o tym Klienta i uprzedzi o konieczności usunięcia takich usterek.

## 15. ODSZKODOWANIE Z TYTUŁU POJAZDU

Klient zobowiązany jest do niezwłocznego odbioru pojazdu po upływie terminu ustalonego w zleceniu. W razie uchybienia przez Klienta tego terminu, zostanie mu przesłane zawiadomienie o gotowości wydania pojazdu. W wyniku nieodebrania pojazdu w terminie 10 dni od otrzymania zawiadomienia, Klient zostanie obciążony karą umowną w wysokości 30 zł za każdy dzień zwłoki w odbiorze pojazdu, z tytułu pozostawienia Wykonawcy nieodebranego pojazdu począwszy od 11. dnia kalendarzowego liczonego od daty:

- potwierdzenia przyjęcia pojazdu, chyba że zostały zlecone usługi przed upływem tego terminu,
- przekazania w uzgodniony sposób (mail lub list polecony) informacji o postawieniu pojazdu do dyspozycji Klienta,
- przekazania w uzgodniony sposób (mail lub list polecony) informacji o sporządzeniu kosztorysu, chyba że wyszczególnione w nim usługi zostały zlecone przed upływem tego terminu.

## 16. GWARANCJA NA CZĘŚCI ZAMIENNE

W ramach odpłatnej naprawy Wykonawca przekazuje Klientowi warunki gwarancji na wymienione części zamienne i akcesoria. Oryginalne części zamienne marki PEUGEOT CITROËN (części nowe lub po regeneracji pod kontrolą producenta) zafakturowane, zamontowane w samochodzie marki PEUGEOT CITROËN DS wg instrukcji producenta, przez członka sieci, objęte są gwarancją umowną (części i robocizna) przez okres wskazany w warunkach gwarancji licząc od daty wystawienia faktury ich sprzedaży, na wady stwierdzone przez producenta części lub jego przedstawiciela. Zgodnie z warunkami tejże gwarancji obejmuje ona, po przedłożeniu faktury członkowi sieci uprawnionemu do realizacji tej gwarancji, wymianę wadliwej części lub jej naprawę wg uznania producenta części lub jego przedstawiciela, a także związane z tym koszty robocizny. Niniejsza gwarancja umowna na części nie obejmuje między innymi: normalnego zużycia się części, stosowania niezgodnego z przeznaczeniem oraz wadliwej eksploatacji, a zwłaszcza kosztów związanych z unieruchomieniem pojazdu na skutek awarii tej części.

W przypadku montażu silnika nowego lub regenerowanego, gwarancja umowna na ten zespół obowiązuje pod warunkiem, że silnik ten będzie przedmiotem kontroli, i /lub przeglądów okresowych samochodu zgodnie z zaleceniami producenta. Klient będzie musiał to potwierdzić poprzez okazanie członkowi sieci odpowiedzialnej faktury). W związku z tym, wybór wymieniona kontrola zostanie wykonana bezpłatnie przez sieć i, jeżeli postanowienia zawarte w książce serwisowej odpowiadające danemu pojazdowi nie stanowią inaczej, dostarczone części oraz oleje zostaną zafakturowane Klientowi.

Wszelkie reklamacje w ramach gwarancji na części zamienne i akcesoria mogą być zgłaszane w Autoryzowanej Sieci, zaś reklamacje na dokonane wadliwie naprawy mogą być zgłaszane wyłącznie w serwisie Wykonawcy. Gwarancja na części zamienne i akcesoria nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają uprawnień Klienta wynikających z przepisów o rękojmi za wady dokonanej naprawy.

## 17. SPOŚÓB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI Z TYTUŁU WADLIWEJ NAPRAWY

Stosowana przez Wykonawcę procedura rozpatrywania reklamacji oraz przewidziana przez prawo odpowiedzialność Wykonawcy za jakość świadczenia oraz treść ewentualnych usług realizowanych po zakończeniu naprawy, przedstawia się następująco:

1. Od daty wydania pojazdu po dokonaniu naprawy Wykonawca ponosi wobec Klienta odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady dokonanej naprawy, zgodnie z ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r – Kodeks Cywilny. (Dz.U. nr 16, poz. 93 ze zm.). W przypadku jeśli Klientem nie jest Konsument, Strony wyłączają rękojmię za wady fizyczne pojazdu.

2. Jeżeli naprawa pojazdu ma wady, Klient może żądać ich usunięcia, wyznaczając w tym celu Wykonawcy odpowiedni termin z zagrożeniem, że po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu nie przyjmie naprawy. Wykonawca może odmówić naprawy, gdyby wymagała nadmiernych kosztów.

3. Gdy wady naprawy usunąć się nie dadzą albo gdy z okoliczności wynika, że Wykonawca nie zdota ich usunąć w czasie odpowiednim, Klient może od umowy odstąpić, jeżeli wady naprawy są istotne; jeżeli wady naprawy nie są istotne, Klient może żądać obniżenia wynagrodzenia w odpowiednim stosunku. To samo dotyczy wypadku, gdy Wykonawca nie usunął wad naprawy w terminie wyznaczonym przez Klienta.

4. Wada naprawy polega na niezgodności naprawy pojazdu z umową, tj. naprawa pojazdu jest niezgodna z umową w szczególności, jeżeli:

- nie ma właściwości, które powinna posiadać ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- nie ma właściwości, o których istnieniu Wykonawca zapewnił Klienta, przy czym na równi z zapewnieniem Wykonawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz (usługę) do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na przedmiocie sprzedaży [usług] swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent, chyba że Wykonawca zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję Klienta o zawarciu umowy, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy;
- nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Wykonawcę przy zawarciu umowy, a Wykonawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- została przeprowadzona w sposób niepełny,
- doszło do nieprawidłowego zamontowania i uruchomienia rzeczy, jeżeli czynność ta została wykonana przez Wykonawcę lub osobę trzecią, za którą Wykonawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Klienta, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Wykonawcy.

5. Jeśli wada naprawy została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania pojazdu po dokonaniu naprawy Klientowi, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta.

6. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt Wykonawcy dostarczyć rzecz z wadliwą naprawą do serwisu Wykonawcy w uzgodniony z nim sposób.

7. Koszty usunięcia wady naprawy ponosi Wykonawca. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia do serwisu, robocizny niezbędnej do usunięcia wady naprawy, części i materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

8. Wykonawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada naprawy zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, od dnia wydania pojazdu po naprawie Klientowi. Jeżeli przedmiotem naprawy jest pojazd używany, odpowiedzialność Wykonawcy jest ograniczona do roku od dnia wydania pojazdu po dokonaniu naprawy Klientowi.

9. Roszczenie o usunięcie wady naprawy przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady naprawy, jednakże gdy kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w ust. 8 powyżej.

10. Upływ terminu do stwierdzenia wady naprawy nie wyłącza wykonania uprawnień z tytułu rękojmi, jeżeli Wykonawca wadę naprawy podstępnie zataił.

11. Jeżeli Klient żądał usunięcia wady naprawy albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Wykonawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czterdziestu dni, uważa się, że żądanie to uznać za uzasadnione.

12. Wszelkie reklamacje, zawiadomienia, oświadczenia związane z realizacją roszczeń Klienta wynikających z umowy, w tym roszczeń z rękojmi należy składać w formie pisemnej na adres siedziby Wykonawcy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w zleceniu adres email Wykonawcy.

13. Wykonawca udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania.

## 18. DANE OSOBOWE

Administratorem Danych - w rozumieniu art. 7 pkt 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 922 z późn. zm. dalej „Ustawa”) jest Citroën Polska Sp z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Al. Krakowskiej 206, 02-219 Warszawa. Citroën Polska Sp z o.o. będzie przetwarzać dane osobowe Klienta w celu wykonania niniejszej Umowy - na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 Ustawy oraz dla prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Administratora Danych - na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 5 Ustawy. W celu wykonania niniejszej Umowy dane osobowe Klienta będą także przetwarzane przez Wykonawcę.

Jednocześnie bez uzyskania odrębnej zgody Klienta jego dane nie będą udostępniane odbiorcom danych w rozumieniu art. 7 pkt 6 Ustawy. Citroën Polska Sp. z o.o. informuje także Klienta o przysługującym mu prawie dostępu do treści danych oraz możliwości ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne dla zrealizowania usługi naprawy.

Przetwarzanie danych w celach marketingowych będzie możliwe po wyrażeniu zgody. Udzielenie zgody w celach marketingowych jest dobrowolne. Udzielona zgoda w każdym czasie może być odwołana. Cofnięcie zgody, żądanie zaprzestania przetwarzania danych osobowych powinny być skierowane na adres Citroën Polska Sp. z o.o.