

OGÓLNE WARUNKI UMÓW SERWISOWYCH

Artykuł 1. Postanowienia ogólne i forma umowy

1. Te Ogólne Warunki Umów Serwisowych (OWUS) określają zasady, na jakich my - Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. - zapewniamy Klientowi usługi serwisowe do Pojazdów. OWUS są integralną częścią każdej Umowy Serwisowej.
2. Jeśli któreś z postanowień OWUS lub Umowy Serwisowej okaże się nieważne, pozostałe nadal obowiązują. W takiej sytuacji należy kierować się celem, jaki obie strony chciały osiągnąć, wprowadzając to postanowienie.
3. Umowa Serwisowa będzie podpisywana, zmieniana i rozwiązywana pod rygorem nieważności w formie:
 - a. pisemnej albo
 - b. elektronicznej przy użyciu kwalifikowanych podpisów elektronicznych, zgodnie z art. 78 (1) Kodeksu cywilnego.
4. Możemy także umożliwić Klientowi zawieranie Umowy Serwisowej w innych formach elektronicznych. Jeśli udostępnimy taką możliwość, zawieranie umów będzie odbywało się zgodnie z procedurą, którą określimy.

Artykuł 2. Definicje

Dealer	Przedsiębiorca, od którego kupujemy Pojazd, żeby zrealizować Umowę Serwisu.
AC/KR	Ubezpieczenie auto-casco Pojazdu zawierające również ubezpieczenie od ryzyka kradzieży.
Klient	Korzystający — podmiot, który zawiera z nami Umowę Leasingu lub umowę na usługi serwisowe.
My	Finansujący — Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
Normatywne zużycie	Zużycie wynikające z prawidłowego użytkowania Pojazdu w czasie trwania Umowy Serwisu, oceniane zgodnie z Przewodnikiem użytkowania i zwrotu pojazdów.
OC	Obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.
Okres Serwisu	Czas obowiązywania konkretnej Umowy Serwisowej dla danego Pojazdu.
Ogólne Warunki Umów Serwisowych	Dokument, który określa ogólne zasady świadczenia usług serwisowych związanych z użytkowaniem Pojazdu, w tym prawa i obowiązki stron oraz zasady rozliczeń. Szczegóły realizacji usług określa SLA.
Protokół wydania	Dokument potwierdzający wydanie Pojazdu Klientowi.
Pojazd	Środek transportu, który oddajemy Klientowi do używania na podstawie Umowy Leasingu i objęty usługami serwisowymi na podstawie Umowy Serwisowej.
Przebieg	Przebieg Pojazdu liczony w kilometrach, uwzględniany m.in. przy kalkulacji Umowy Leasingu i Umowy Serwisowej.
Przewodnika użytkowania i zwrotu pojazdu	Przewodnik zawierający przykłady normalnych (akceptowalnych) i nadmiernych (nieakceptowalnych) uszkodzeń Pojazdu. Powstał na podstawie standardów Polskiego Związku Wynajmu i Leasingu Pojazdów. Służy do oceny stanu Pojazdu po zakończeniu Umowy Leasingu. Przewodnik jest dostępny w formie elektronicznej na naszej stronie: www.vwfs.pl .
SLA (Service Level Agreement)	Załącznik do Umowy, w którym opisane są szczegółowe warunki i zakres usług serwisowych świadczonych na podstawie Umów Serwisowych.
Strony	Łącznie - My i Klient.
Ubezpieczyciel	Zakład ubezpieczeń/ towarzystwo ubezpieczeń – firma ubezpieczeniowa, w której Klient lub my ubezpieczyliśmy Pojazd.
Umowa Leasingu	Umowa Leasingu na finansowanie Pojazdu.
Umowa Serwisowa	Umowa o świadczenie usług serwisowych dotyczących konkretnego Pojazdu lub grupy Pojazdów.
Użytkownik	Osoba fizyczna, która pracuje na rzecz Klienta (na podstawie umowy o pracę, kontraktu menedżerskiego, umowy zlecenia albo w ramach własnej działalności gospodarczej) oraz każda inna osoba posiadająca uprawnienia do prowadzenia pojazdów, której Klient powierzył Pojazd do używania.

Artykuł 3. Okres serwisu

1. Okres serwisu rozpoczyna się w dniu odbioru Pojazdu przez Klienta albo w dniu, w którym bezskutecznie upłynął ustalony zgodnie z Umową Leasingu termin odbioru, w zależności od tego, które ze zdarzeń wystąpiło pierwsze.

Artykuł 4. Wynagrodzenie

1. Nasze wynagrodzenie składa się z miesięcznych opłat.
2. Terminy płatności tych opłat są określone w Umowie Serwisowej.
3. Do opłat doliczamy VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. Opłaty za usługi serwisowe płatne będą na podstawie faktury VAT. Faktury będą wystawiane odrębnie dla każdej umowy leasingu i umowy serwisowej lub w formie faktur zbiorczych z uwzględnieniem przepisów prawa oraz ograniczeń technicznych systemów IT do wystawiania, wysyłania, otrzymywania i przechowywania faktur.
5. Możemy zmienić wysokość miesięcznych opłat w trakcie trwania umowy z ważnych powodów, w szczególności, gdy:
 - a. zmieniają się warunki ubezpieczenia,
 - b. rzeczywisty przebieg Pojazdu odbiega od przewidywanego o co najmniej 10% — zarówno w górę, jak i w dół — licząc proporcjonalnie do czasu trwania umowy.
6. O zmianie wysokości opłat, poinformujemy Klienta pisemnie lub elektronicznie (w przypadku ustalenia takiej formy z Klientem).

7. Jeśli dla Pojazdu trzeba zapłacić podatek od środków transportowych, zapłacimy go i obciążymy Klienta jego równowartością, wystawiając fakturę.
8. Klient będzie terminowo płać wynagrodzenie, również wtedy, gdy nie może korzystać z Pojazdu — chyba, że brak możliwości korzystania z Pojazdu wynika z naszej winy.

Artykuł 5. Warunki płatności

1. Opłata miesięczna musi wpłynąć na nasz rachunek bankowy najpóźniej w dniu jej wymagalności.
2. Klient będzie terminowo płać opłaty miesięczne, bez czekania na wezwanie z naszej strony, także wtedy, gdy jeszcze nie wystawiliśmy faktury. My zobowiązujemy się wystawiać w terminie faktury.
3. Jeśli Klient nie otrzyma faktury, powinien nas o tym od razu poinformować.
4. Jeśli Klient zapłaci więcej niż wynosi wymagalna kwota, nadpłata zostanie zaksięgowana na nieoprocentowanym rachunku. Na pisemny wniosek Klienta (z zastrzeżeniem artykułu 26) możemy zwrócić mu nadpłatę na wskazany rachunek bankowy.
5. Jeśli Klient spóźnia się z zapłatą wymagalnej należności, możemy wstrzymać się ze świadczeniem usług — całkowicie lub częściowo — aż do momentu uregulowania zaległości. Zachowujemy przy tym prawo do wynagrodzenia za czas, w którym usługi były wstrzymane.
6. Jeśli Klient się spóźnia z płatnością, bez dodatkowego wezwania zapłaci:
 - a. zaległą opłatę,
 - b. odsetki za opóźnienie w wysokości podwójnych odsetek ustawowych za opóźnienie,
 - c. koszty windykacji (jeżeli takie powstają).

Artykuł 6. Przedmiot umowy

1. Przedmiotem Umowy Serwisowej jest zapewnienie przez nas świadczenia Klientowi usług serwisowych w zamian za ustalone wynagrodzenie ryczałtowe. Jeżeli w Umowie Serwisowej nie wskazano inaczej, usługi serwisowe świadczymy na terytorium Polski.

Artykuł 7. Usługi serwisowe

1. Będziemy świadczyć Klientowi usługi serwisowe dla Pojazdów w zakresie wskazanym każdorazowo w Umowie Serwisowej lub innej umowie szczegółowej. Zakres usług serwisowych może obejmować:
 - a. Ubezpieczenie,
 - b. Serwis,
 - c. Opony,
 - d. Samochód zastępczy,
 - e. Assistance,
 - f. Karta paliwowa,
 - g. Szkody - zarządzanie,
 - h. Door to door,
 - i. Telematyka,
 - j. Auto Szkoła,
 - k. Abonament RTV.
2. Usługi serwisowe, wymienione wyżej w ust. 1 lit. b-i, świadczone będą na terytorium Polski, chyba że wybrany wariant produktu serwisowego wyraźnie rozszerza zakres terytorialny na inne kraje.
3. Szczegółowe warunki świadczenia usług serwisowych wskazane są w SLA.
4. Mamy prawo aktualizowania SLA w trakcie trwania Umowy Serwisowej w zakresie technicznych aspektów usług serwisowych. Takie zmiany SLA, które nie zmniejszają zakresu, dostępności i terminów świadczonych usług nie wymagają aneksu do Umowy Serwisowej.

Artykuł 8. Ubezpieczenie

1. W ramach usługi zapewnimy ubezpieczenie AC/KR i OC Pojazdu w okresie wskazanym w Umowie Serwisowej u wybranego przez siebie Ubezpieczyciela. Zakres ubezpieczenia będzie uwzględniał wymagania dotyczące ubezpieczenia wskazane w Umowie Leasingu.
2. Klient zobowiązany jest do zapoznania z warunkami ubezpieczenia i do ich przestrzegania.

Artykuł 9. Serwis

1. W ramach usługi serwisu zapewniamy:
 - a. rejestrowanie przez nasze Centrum Techniczne czynności zgłoszonych przez Klienta związane z bieżącą obsługą techniczną Pojazdu,
 - b. organizowanie badań technicznych, przeglądów okresowych oraz napraw mechanicznych Pojazdu,
 - c. rozliczanie i finansowanie badań technicznych oraz przeglądów okresowych wraz z materiałami eksploatacyjnymi w terminie i zakresie zgodnym z wymogami prawa i producenta Pojazdu,
 - d. rozliczanie i finansowanie napraw i wymian części wraz z materiałami eksploatacyjnymi w terminach i zakresie zgodnym z wytycznymi producenta Pojazdu.
2. Usługi serwisu świadczone będą wyłącznie w zakresie wynikającym z używania Pojazdu zgodnie z zasadami prawidłowej eksploatacji, zgodnej z instrukcją obsługi, przeznaczeniem Pojazdu, zasadami ruchu drogowego i zaleceniami producenta Pojazdu.
3. Usługi serwisu świadczone będą we wskazanych przez nas stacjach obsługi.
4. Zakres realizowanych usług serwisu, zależny będzie od wariantu i zakresu produktów wskazanych w Umowie Serwisowej.
5. Usługa świadczona będzie w zakresie i na warunkach określonych w SLA.

Artykuł 10. Opony

1. W ramach usługi Opony zobowiązujemy się do zapewnienia:
 - a. zmiany i przechowywania opon letnich w okresie zimowym oraz zimowych w okresie letnim we wskazanych przez nas stacjach obsługi,
 - b. dostarczenie opon na pierwszą sezonową wymianę do wybranego serwisu,
 - c. wyważenia kół przy każdej sezonowej wymianie opon,
 - d. utylizacji zużytych opon po wymianie,
 - e. weryfikacji stanu ogumienia przyjętego do przechowania po każdej sezonowej wymianie,
 - f. zakupu nowych opon w zakresie koniecznym do zapewnienia w okresie obowiązywania Umowy Serwisowej właściwego stanu technicznego ogumienia Pojazdu w liczbie nieprzekraczającej limitu ilościowego ustalonego w Umowie Serwisowej,
 - g. wymiany we wskazanych przez nas stacjach obsługi zużytego podczas prawidłowej eksploatacji ogumienia, w ramach limitu liczby opon określonego w Umowie Serwisowej.

2. Decyzję o konieczności zakupu lub wymiany opon w ramach usług opisanych w ust. 1 podejmujemy my, z uwzględnieniem zaleceń producenta i wymogów prawa dotyczących stanu technicznego pojazdów.
3. Po zakończeniu Umowy Serwisowej Klientowi nie przysługuje roszczenie o zakup lub wymianę opon, nawet jeżeli nie wykorzystał limitu ilościowego wskazanego w Umowie Serwisowej.
4. Usługa przechowania wymieniona w ust. 1 lit. a obejmuje wyłącznie opony. Nie przyjmujemy na przechowanie i nie odpowiadamy za inne przedmioty pozostawione przez Klienta w przechowalni opon. Opony, które kupiliśmy w ramach świadczenia usługi są naszą własnością. Jeżeli Klient nabył własność przechowywanych opon, ma on obowiązek odebrać je w terminie 14 dni od wygaśnięcia Umowy Serwisowej. Po upływie wskazanego terminu opony mogą zostać przekazane do utylizacji.
5. Usługa świadczona będzie w zakresie i na warunkach określonych w SLA.

Artykuł 11. Samochód zastępczy

1. W ramach usług wymienionych w Umowie Serwisowej zapewniamy Klientowi samochód zastępczy w przypadku:
 - a. awarii i szkód częściowych, wymagających naprawy trwającej dłużej niż 12 godzin, skutkujących utratą mobilności, tj. brakiem możliwości korzystania przez Klienta z Pojazdu, na okres nieprzekraczający okresu wskazanego w Umowie Serwisowej;
 - b. wystąpienia szkody całkowitej lub kradzieży Pojazdu, maksymalnie na okres 30 dni.
2. W przypadku awarii i szkód częściowych samochód zastępczy zostanie udostępniony Klientowi wyłącznie na czas trwania naprawy Pojazdu. Klient zobowiązany jest zwrócić go nie później niż w terminie 24 godzin od otrzymania informacji o gotowości naprawionego Pojazdu do odbioru. W przypadku, gdy naprawa Pojazdu nie może zostać wykonana z przyczyn leżących po stronie Klienta, jest on zobowiązany do zwrotu samochodu zastępczego w terminie 24 godzin od zaistnienia ww. przeszkody w naprawie.
3. Czas udostępnienia samochodu zastępczego nie może przekroczyć limitu dni wskazanego w Umowie Serwisowej. Przekroczenie tego limitu skutkować będzie obciążeniem Klienta kosztami wynajmu samochodu zastępczego poniesionych przez nas za okres opóźnienia w zwrocie tego samochodu.
4. Samochód zastępczy będzie porównywalnej klasy co Pojazd. Zastrzegamy, że samochód zastępczy może być innej marki oraz może różnić się wyposażeniem od Pojazdu. W uzasadnionych przypadkach (np. brak możliwości terminowego dostarczenia klasy porównywalnej) udostępnimy samochód innej klasy niż Pojazd, kierując się priorytetem odzyskania mobilności przez Klienta.
5. Warunki korzystania z samochodu zastępczego mogą się różnić od warunków Umowy Leasingu. Klient zobowiązany jest zapoznać się z warunkami ubezpieczenia i warunkami udostępnienia samochodu zastępczego, w tym wartością udziału własnego w szkodzie i kosztami dodatkowymi, oraz zaakceptować je przed rozpoczęciem korzystania z niego.
6. Klient będzie korzystał z samochodu zastępczego wyłącznie na terytorium Polski.
7. W przypadku zamiaru wyjazdu samochodem zastępczym poza terytorium Polski, Klient jest zobowiązany każdorazowo do uprzedniego uzyskania pisemnej zgody bezpośrednio od podmiotu udostępniającego samochód zastępczy. Ewentualne koszty uzyskania zgody pozostają po stronie Klienta.
8. Klient zobowiązany jest do korzystania z samochodu zastępczego zgodnie z jego przeznaczeniem oraz do zwrotu w stanie nie pogorszonym.
9. Możemy obciążyć Klienta kosztami i karami wynikającymi z naruszenia warunków ubezpieczenia i warunków udostępnienia samochodu zastępczego.
10. W przypadkach innych niż określone w ust. 1 i 2, możemy zapewnić Klientowi samochód zastępczy na odrębnie ustalonych warunkach i za odrębnym wynagrodzeniem.
11. Usługa świadczona będzie w zakresie i na warunkach określonych w SLA.

Artykuł 12. Assistance

1. W ramach usługi Assistance zapewniamy całodobowy program pomocy drogowej w zakresie:
 - a. organizacji holowania do wskazanej przez nas stacji obsługi Pojazdu, który na skutek wypadku drogowego lub awarii utracił zdolność do samodzielnego poruszania się,
 - b. przywrócenia sprawności na miejscu zdarzenia w przypadku unieruchomienia, będącego skutkiem działania czynników zewnętrznych, możliwego do usunięcia na miejscu (np. uszkodzenia koła, rozładowania akumulatora),
2. Usługa Assistance obejmuje świadczenia dodatkowe związane z:
 - a. organizacją powrotu do miejsca zamieszkania Użytkownika lub organizowaniem kontynuacji podróży Użytkownikowi, jeśli koszty kontynuacji podróży nie są wyższe od kosztów powrotu,
 - b. organizacji noclegu w hotelu na okres 1 doby hotelowej w standardzie 3-gwiazdkowym, w przypadku, gdy zdarzenie, z którym wiąże się potrzeba skorzystania z usług Assistance, miało miejsce w nocy lub w trudnych warunkach atmosferycznych, bądź też zaistniały inne okoliczności niepozwalające na zorganizowanie należnych świadczeń.
3. Do skorzystania z usług opisanych w ust. 2 będą upoważnieni: Użytkownik oraz pasażerowie w maksymalnej liczbie nieprzekraczającej liczby miejsc wskazanej w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu.
4. Usługa Assistance obejmuje również przypadki unieruchomienia Pojazdu na skutek: braku paliwa, użycia niewłaściwego paliwa, zgubienia lub zatracenia kluczyków w Pojeździe. W takich przypadkach zobowiązujemy się do zorganizowania i koordynacji usługi pozwalającej na uruchomienie samochodu lub usługi serwisowej, jednak powstałe koszty będą refakturowane na Klienta.
5. Zakres realizowanych usług Assistance zależny będzie od wariantu i zakresu produktu wskazanego w Umowie Serwisowej.
6. Usługa świadczona będzie w zakresie i na warunkach określonych w SLA.

Artykuł 13. Karta paliwowa - hybrydowa

1. W ramach usługi Karta paliwowa - hybrydowa zapewniamy Klientowi:
 - a. udostępnienie kart paliwowych lub kart hybrydowych (do ładowania/tankowania samochodów) wydanych przez podmiot współpracujący z nami, uprawniających do nabywania towarów i usług na zasadach określonych przez wydawcę karty;
 - b. fakturę zbiorczą miesięcznych transakcji z odroczoną płatnością;
 - c. szczegółowy raport transakcji dokonanych przy użyciu karty.
2. Miesięczny koszt usługi Karta paliwowa - hybrydowa dla Pojazdu określa Umowa Serwisowa.
3. Karty, o których mowa w ust. 1 lit. a, są wydawane do określonego Pojazdu. Karty są wydawane z limitem i zakresem produktów wybranym przez Klienta, w granicach maksymalnych limitów i zakresów ustalonych przez nas.
4. W zależności od wybranej karty wydawca karty współpracujący z nami, może naliczać dodatkowe opłaty z tytułu świadczonych usług. W takim przypadku mamy prawo do obciążenia Klienta kosztem takiej opłaty.
5. Klient może raz w roku bezpłatnie zmienić ustawienia zakresu karty.
6. W przypadku konieczności wymiany karty z przyczyn nie zawinionych przez nas, możemy obciążyć Klienta poniesionym przez nas kosztem wymiany karty.
7. Do każdej karty Klient otrzymuje numer PIN. Klient nie może ujawniać numeru PIN osobom trzecim, z wyjątkiem Użytkownika Pojazdu.

8. Klient jest zobowiązany do pobrania oraz zainstalowania aplikacji na urządzeniu mobilnym, jeżeli taki wymóg wskazany jest przez wydawcę karty.
9. W przypadku utraty karty Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia nas o tym drogą elektroniczną.
10. W przypadku utraty karty Klient zapłaci za towary i usługi nabyte przy użyciu karty do końca dnia roboczego w którym zgłosił do nas utratę karty. W przypadku zgłoszenia utraty karty w dzień ustawowo wolny od pracy lub sobotę Klient zobowiązany jest do zapłaty za towary i usługi nabyte przy użyciu karty do końca pierwszego dnia roboczego po dniu zgłoszenia.
11. Należności za towary i usługi nabyte przy użyciu karty Klient będzie płacił nam w miesięcznych okresach rozliczeniowych, na podstawie zbiorczej faktury VAT dotyczącej wszystkich kart używanych w danym miesiącu przez Klienta, w terminie wskazanym na fakturze.
12. Płatności będą dokonywane na rachunek bankowy wskazany na fakturze. Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania naszego rachunku bankowego. W przypadku nieotrzymania faktury Klient niezwłocznie nas o tym poinformuje.
13. Mamy prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie od nieterminowo realizowanych przez Klienta płatności.
14. Możemy uzależnić przekazanie Klientowi karty od ustanowienia przez Klienta zabezpieczenia wskazanego przez nas.
15. Mamy prawo do zablokowania karty, uniemożliwiając nabywanie towarów i usług przy jej użyciu, z ważnych powodów, którymi są:
 - a. opóźnienie Klienta w uiszczaniu jakichkolwiek należności wynikających z Umowy Ramowej, Umowy Leasingu lub Umowy Serwisowej;
 - b. pogorszenia się sytuacji finansowej Klienta w takim stopniu, że zagrożone będą nasze interesy,
 - c. złożenia przez Klienta wniosku o ogłoszenie upadłości lub wszczęcie wobec Klienta postępowania restrukturyzacyjnego;
 - d. nieustanowienia lub wygaśnięcia zabezpieczenia, o którym mowa w ust. 14.

Artykuł 14. Szkody - zarządzanie

1. W ramach usługi zarządzania szkodami komunikacyjnymi zapewniamy:
 - a. organizację czynności związanych z przyjęciem zgłoszenia szkody od Użytkownika, w tym ustalenie z Użytkownikiem przebiegu zdarzenia, miejsca oraz zakresu uszkodzeń Pojazdu, odnotowania uzyskanych danych w systemach operacyjnych, przesłanie Użytkownikowi odpowiednich formularzy do wypełnienia oraz przekazanie informacji o przebiegu dalszego procesu likwidacji szkody;
 - b. organizację naprawy Pojazdu we wskazanych przez nas autoryzowanych stacjach obsługi blacharsko-lakierniczych oraz koordynację procesu naprawy;
 - c. rozliczanie z Ubezpieczycielem i stacją obsługi faktur za naprawy i odszkodowań wraz z weryfikacją poprawności wystawionych faktur i otrzymanych odszkodowań.
2. Celem uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że w ramach usługi zarządzania szkodami komunikacyjnymi nie jesteśmy zobowiązani do dochodzenia jakichkolwiek roszczeń od Ubezpieczyciela lub osób trzecich, jak również nie mamy obowiązku pokrycia kosztu naprawy Pojazdu, jeżeli szkód tych nie pokrył Ubezpieczyciel.
3. W przypadku, gdy Ubezpieczyciel nie pokrył kosztu naprawy Pojazdu, możemy zorganizować naprawę na koszt Klienta, po uprzednim uzgodnieniu i potwierdzeniu zakresu i kosztu usługi.

Artykuł 15. Door-to-door

1. W ramach usługi „door-to-door” zapewniamy:
 - a. odebranie Pojazdu od Klienta i dostarczenie do stacji obsługi,
 - b. odebranie Pojazdu ze stacji obsługi zwrot do Klienta.
2. Usługa świadczona będzie w zakresie i na warunkach określonych w SLA.

Artykuł 16. Telematyka

1. W ramach usługi Telematyka zapewniamy:
 - a. usługę zdalnego monitorowania pojazdów z wykorzystaniem technologii lokalizacji GPS oraz transmisji danych;
 - b. analizę parametrów eksploatacyjnych Pojazdu oraz stylu jazdy kierowcy;
 - c. tworzenie na podstawie zebranych danych raportów, które mogą być wykorzystywane do analizy użytkowania Pojazdu, poprawy bezpieczeństwa, optymalizacji kosztów operacyjnych oraz wsparcia procesów zarządzania flotą.
2. Usługa świadczona będzie w zakresie i na warunkach określonych w SLA lub odrębnej umowie.

Artykuł 17. Auto Szkoła

1. W ramach usługi szkolenie techniki jazdy zapewniamy szkolenie w zakresie doskonalenia techniki jazdy samochodem.
2. Szkolenie odbywa się na obiekcie zlokalizowanym w Poznaniu.
3. Usługa świadczona będzie w zakresie i na warunkach określonych w SLA lub odrębnej umowie.
4. O ile w SLA lub odrębnej umowie nie określono inaczej, w szkoleniu może wziąć udział jeden uczestnik wskazany przez Klienta.
5. Klient otrzymuje od nas voucher lub vouchery potwierdzające zakres i warunki szkolenia.
6. Klient przekazuje voucher uczestnikowi szkolenia. Voucher potwierdza uprawnienie posiadacza do udziału w szkoleniu.
7. Szkolenie odbywa się w terminie ustalonym przez posiadacza vouchera z podmiotem prowadzącym szkolenie wskazanym na voucherze. Szkolenie może się odbyć nie później niż w terminie wskazanym na voucherze.
8. Niewykorzystane vouchery nie podlegają zwrotowi ani wymianie.
9. W przypadku utraty vouchera Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia nas o tym drogą elektroniczną.
10. W ramach usługi nie jesteśmy zobowiązani do zapewnienia ani pokrycia kosztu jakichkolwiek dodatkowych świadczeń związanych z udziałem w szkoleniu, w tym w szczególności kosztu dojazdu do miejsca przeprowadzenia szkolenia oraz kosztu zakwaterowania.

Artykuł 18. Abonament RTV

1. Abonament RTV to opłata abonamentowa za używanie odbiorników radiowych zamontowanych w samochodach, pobierana przez Krajową Radę radiofonii i Telewizji za pośrednictwem operatora publicznego - Poczty Polskiej. Podstawą pobierania abonamentu RTV jest ustawa z dnia 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych lub inne właściwe przepisy, które mogą ją zastąpić. Obowiązek opłacenia abonamentu RTV za używanie odbiornika radiowego zamontowanego w Pojeździe obciąża Klienta.
2. Usługa świadczona przez nas polega na opłaceniu za Klienta w okresie trwania Umowy Serwisowej abonamentu RTV za używanie odbiornika radiowego zamontowanego w Pojeździe.

Artykuł 19. Szczególne Prawa i Obowiązki

1. W ramach umowy serwisowej nie pokrywamy kosztów:
 - a. paliwa, płynu do spryskiwaczy, mycia i woskowania auta, czyszczenia wnętrza, zakupu kołpaków,
 - b. napraw wynikających z niewłaściwego użytkowania Pojazdu (np. wlecia złego paliwa),

- c. napraw uszkodzeń spowodowanych czynnikami zewnętrznymi, przeciążaniem Pojazdu (przekroczeniem ładowności), przekręcaniem silnika powyżej dopuszczalnych obrotów lub nieprzestrzeganiem zaleceń producenta dotyczących obsługi i przeglądów,
 - d. awarii akumulatora z winy Klienta,
 - e. kar i mandatów wynikających z działania Klienta (np. naruszenia przepisów ruchu drogowego),
 - f. opłat za parkowanie lub garażowanie,
 - g. opłat abonamentowych, jeśli Pojazd ma radio wymagające opłat,
 - h. opłat za przejazd płatnymi drogami,
 - i. usług niewskazanych w umowie serwisowej albo w OWUS.
2. Klient musi stosować instrukcję obsługi Pojazdu oraz wykonywać przeglądy okresowe i czynności serwisowe w stacji wskazanej przez nas.
 3. Klient musi wykonywać przeglądy rejestracyjne w terminach określonych w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu.
 4. Klient musi aktywować konto w Serwisowym Portalu Użytkownika (<https://serwis.vwleasing.pl>) i korzystać z niego do komunikacji w sprawach dotyczących usług serwisowych.
 5. Klient ponosi odpowiedzialność za szkody i koszty wynikające z korzystania ze stacji obsługi innej niż wskazana przez nas.
 6. W czasie trwania umowy możemy przeprowadzić inspekcję stanu technicznego Pojazdu oraz sposobu jego użytkowania, aby sprawdzić, czy Klient przestrzega warunków umowy.
 7. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody oraz koszty wynikające z użytkowania Pojazdu niezgodnie z umową lub zasadami prawidłowej eksploatacji.
 8. Klient musi zgłosić nam każdą szkodę w terminie 24 godzin od zdarzenia albo od momentu, w którym dowiedział się o szkodzie, a także poinformować o roszczeniach innych uczestników zdarzenia. Klient musi przesłać wypełniony i podpisany formularz zgłoszenia szkody, który otrzymał przy odbiorze Pojazdu.
 9. Jeśli sprawcą zdarzenia jest osoba trzecia, Klient musi dostarczyć zaświadczenie Policji potwierdzające winę sprawcy albo przekazać nam dane jednostki Policji prowadzącej sprawę. Jeżeli zaświadczenie nie może być wydane, Klient podaje nam dane jednostki Policji.
 10. Klient musi zabezpieczyć Pojazd zgodnie z zaleceniami, w szczególności zamykać go, włączać alarm i korzystać z innych urządzeń zabezpieczających, którymi Pojazd został wyposażony. Jeśli Pojazd zostanie skradziony i nie był właściwie zabezpieczony, Klient ponosi pełną odpowiedzialność za powstałe szkody i koszty.
 11. Klient musi zapoznać się z instrukcją użytkownika Pojazdu przekazaną wraz z dokumentacją.
 12. Możemy obciążyć Klienta opłatami i prowizjami określonymi w Tabeli Opłat i Prowizji dla Klientów Flotowych.
 13. Pojazd nie może być używany:
 - a. do wyścigów, konkursów i treningów,
 - b. do nauki jazdy,
 - c. do uruchamiania lub holowania innych pojazdów lub przyczep,
 - d. w sposób niezgodny z instrukcją obsługi producenta lub sprzedawcy,
 - e. w sposób niezgodny z prawem, w szczególności z przepisami ruchu drogowego.

Artykuł 20. Zmiana wysokości rat serwisowych

1. Możemy proponować Klientowi zmiany Umów Serwisowych mając na celu aktualizację jej parametrów, w tym okres trwania Umowy Serwisu, limitu kilometrów, wysokości opłat serwisowych, rozszerzenia zakresu usług.

Artykuł 21. Szkody komunikacyjne

1. Powstanie szkody w Pojeździe nie zwalnia Klienta z obowiązków wynikających z Umowy Serwisowej. Klient nadal musi terminowo płacić opłaty leasingowe i opłaty za usługi serwisowe.
2. Klient musi zgłosić nam każdą szkodę do Centrum Technicznego niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni od daty zaistnienia.
3. Jeżeli Klient we własnym zakresie zawarł umowę ubezpieczenia i nie ma wykupionej usługi Szkody-zarządzanie musi zgłosić szkodę Ubezpieczycielowi w terminach określonych w warunkach ubezpieczenia
4. W przypadku kradzieży Klient musi natychmiast zawiadomić Policję, Ubezpieczyciela oraz nas. Jeśli Klient spóźni się ze zgłoszeniem kradzieży Policji, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania. W takim przypadku Klient musi pokryć całą szkodę.
5. Klient musi poinformować nas o każdej szkodzie w terminie 24 godzin od zdarzenia lub od chwili uzyskania informacji o szkodzie. Klient musi także przekazać nam wszystkie dokumenty potrzebne do likwidacji szkody, w tym informacje o roszczeniach innych uczestników zdarzenia.
6. Jeśli sprawcą szkody jest osoba trzecia, Klient musi dostarczyć zaświadczenie Policji potwierdzające winę sprawcy albo dane jednostki Policji prowadzącej sprawę. Jeśli nie można uzyskać zaświadczenia, Klient przekazuje nam dane jednostki Policji, która zajmuje się sprawą.
7. Klient pokrywa wszystkie szkody, których nie pokryje Ubezpieczyciel— niezależnie od przyczyny odmowy. Dotyczy to również części szkód pokrytych tylko częściowo. Jeśli naprawimy Pojazd, mamy prawo dochodzić od Klienta zwrotu kosztów naprawy.
8. W przypadku szkody podlegającej ubezpieczeniu Klient musi współpracować z nami i z Ubezpieczycielem, aby umożliwić prawidłową likwidację szkody.
9. Wszystkie naprawy, także wynikające ze zdarzeń ubezpieczeniowych, muszą być wykonywane w autoryzowanej stacji obsługi danej marki. Jeśli Klient naprawi Pojazd poza autoryzowaną stacją, możemy naliczyć karę umowną w wysokości 25% kosztu brutto naprawy za każde naruszenie. Kara może być naliczona w trakcie trwania Umowy Serwisowej lub po jej zakończeniu.
10. W wyjątkowych sytuacjach lub przy naprawach do 1500 PLN netto, możemy wyrazić zgodę na naprawę w innej stacji, pod warunkiem, że nie spowoduje to utraty gwarancji i stacja zapewni odpowiednią jakość naprawy.
11. Jeśli szkoda przekracza udział własny określony w Umowie Serwisowej i powstała z winy Użytkownika, lub gdy nie ma ustalonego sprawcy, obciążymy Klienta kwotą udziału własnego. Klient zapłaci tę kwotę na podstawie naszej faktury VAT.
12. Jeśli szkoda nie przekracza udziału własnego, a powstała z winy Użytkownika lub bez ustalonego sprawcy, Klient zleca nam naprawę Pojazdu. Klient zapłaci za naprawę na podstawie faktury VAT, w wysokości nie wyższej niż poniesione przez nas udokumentowane koszty.

Artykuł 22. Przedterminowe zakończenie umowy

1. Jeżeli Pojazd objęty Umową Serwisową ulegnie całkowitemu zniszczeniu albo zostanie skradziony, Umowa Serwisowa wygasa w dniu, w którym otrzymamy od ubezpieczyciela dokument potwierdzający wystąpienie szkody (decyzję o wypłacie odszkodowania albo decyzję o odmowie wypłaty).
2. W przypadku szkody całkowitej lub kradzieży Pojazdu Klient musi zapłacić opłaty za usługi serwisowe za okres do końca miesiąca, w którym wystąpiła szkoda całkowita lub kradzież.
3. Jeżeli Pojazd zostanie odnaleziony w ciągu miesiąca kalendarzowego od końca miesiąca, w którym doszło do kradzieży, umowa o świadczenie usług serwisowych jest kontynuowana. Okres obowiązywania umowy zostanie przedłużony o czas od dnia kradzieży do dnia ponownego przekazania Pojazdu Klientowi.

4. W przypadku przedterminowego zakończenia umowy o świadczenie usług serwisowych — także wskutek jej wypowiedzenia przez nas — Klient musi zapłacić wszystkie opłaty ubezpieczeniowe należne do końca okresu ubezpieczenia, w którym nastąpiło rozwiązanie tej umowy.

Artykuł 23. Zakres odpowiedzialności za szkody komunikacyjne

1. W przypadku powstania zdarzenia uzasadniającego odpowiedzialność Ubezpieczyciela, Klient zobowiązany jest do współdziałania z Firmą oraz Ubezpieczycielem w celu prawidłowego spełnienia świadczeń przez Ubezpieczyciela.
2. W przypadku każdej szkody, powstałej w pojeździe z winy użytkownika lub braku sprawcy szkody, Klient zapłaci Firmie opłatę w wysokości określonej w umowie o świadczenie usług serwisowych.
3. W przypadku naprawienia przez Firmę szkody w pojeździe objętym umową, której nie ma obowiązku bądź odmawia z przyczyn leżących po stronie Klienta pokryć Ubezpieczyciel, Firmie przysługuje roszczenie zwrotne wobec Klienta.

Artykuł 24. Wypowiedzenie umowy serwisowej

1. Możemy wypowiedzieć umowę o świadczenie usług serwisowych ze skutkiem natychmiastowym z ważnych powodów, jeżeli wystąpi którakolwiek z poniższych sytuacji:
 - a. Klient zalega z zapłatą opłat za co najmniej jeden pełny okres płatności i nie ureguluje całego zadłużenia wraz z odsetkami ustawowymi, mimo że wyznaczaliśmy mu pisemnie dodatkowy termin na spłatę zaległości.
 - b. Klient narusza obowiązki wynikające z umowy o świadczenie usług serwisowych lub z niniejszych OWUS.
 - c. Wystąpią przesłanki do wypowiedzenia jakiegokolwiek innej umowy zawartej między nami a Klientem.

Artykuł 25. Rozliczenie limitu kilometrów

1. Wynagrodzenie za usługi serwisowe określone w umowie zostało ustalone przy założeniu określonego w umowie całkowitego limitu kilometrów.
2. Jeżeli Klient przekroczy całkowity limit kilometrów określony w umowie, Klient zapłaci nam dodatkową opłatę za każdy kilometr przejechany ponad limit. Wysokość tej opłaty jest określona w umowie. W przypadkach opisanych w artykule 22 oraz artykule 24 limit kilometrów rozliczamy proporcjonalnie do ustalonego limitu oraz okresu faktycznego użytkowania Pojazdu.

Artykuł 26. Zakończenie Umowy Serwisowej

1. Jeżeli nastąpi opóźnienie zwrotu Pojazdu albo opóźnienie wykonania prawa wykupu Pojazdu, Klient zapłaci na naszą rzecz opłatę za dalsze korzystanie z Pojazdu po zakończeniu umowy. Opłata ta wynosi 2/30 ostatniej miesięcznej opłaty serwisowej wynikającej z harmonogramu umowy, za każdy dzień opóźnienia. Zapłata tej opłaty nie ogranicza naszego prawa do żądania wyższej kwoty, jeżeli szkody powstałe w związku z opóźnieniem przekroczą tak obliczoną sumę. Po zwrocie albo wykupie Pojazdu wystawimy zbiorczą fakturę obejmującą opłaty, o których mowa powyżej. Możemy również żądać od Klienta zwrotu kosztów, które ponieśliśmy w związku z odzyskaniem Pojazdu. W okresie opóźnienia na Kliencie ciążyą te same obowiązki, które obowiązywały w Okresie Serwisu. Niezależnie od tego Klient zawsze pokrywa koszty ubezpieczenia Pojazdu.

Artykuł 27. Kolejność zaliczania należności

1. Nasze należności naliczamy w następującej kolejności:
 - a. koszty sądowe, koszty egzekucyjne,
 - b. opłaty windykacyjne,
 - c. odsetki od wymagalnych należności,
 - d. pozostałe należności.

Artykuł 28. Obowiązki informacyjne

1. Klient będzie rzetelnie i zgodnie z prawdą informował nas o wszystkich działaniach prawnych i okolicznościach, które mogą mieć wpływ na jego sytuację prawną lub majątkową. W szczególności Klient musi:
 - a. podać swoje imię i nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania (lub siedziby);
 - b. przedstawić aktualne dokumenty potwierdzające, kto ma prawo reprezentować Klienta; jeśli Klientem jest osoba fizyczna — także dokumenty dotyczące jego ustroju majątkowego małżeńskiego;
 - c. dostarczyć dokumenty potwierdzające jego sytuację majątkową, w tym informacje o posiadanych ruchomościach i nieruchomościach, o ustanowionych na nich zastawach, hipotekach oraz o umowach przewłaszczenia na zabezpieczenie;
 - d. podać informacje o zadłużeniu z innych źródeł oraz o udzielonych poręczeniach i zaciągniętych zobowiązaniach;
 - e. poinformować o wszczęciu wobec niego egzekucji, postępowania restrukturyzacyjnego lub upadłościowego.
2. Klient będzie informować nas o każdej zmianie danych, które wcześniej nam przekazał.
3. Klient musi także dostarczać nam — na nasze żądanie — roczne sprawozdania finansowe wraz z raportem i opinią biegłego rewidenta oraz sprawozdania kwartalne.

Artykuł 29. Poufność

1. Wszystkie informacje uzyskane w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy Serwisowej są informacjami poufnymi.
2. My i Klient nie możemy przekazywać innym osobom informacji ani materiałów, które otrzymaliśmy od siebie w związku z realizacją Umowy Serwisowej. Dostęp do tych informacji mogą mieć tylko osoby uprawnione i zobowiązane do zachowania poufności.
3. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy sytuacji, w których my lub Klient musimy ujawnić określone informacje, bo wymagają tego przepisy prawa.

Artykuł 30. Doręczanie pism

1. Pisma kierowane do nas należy wysyłać na adres:
Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o.
Rondo ONZ 1
00-124 Warszawa
2. Możemy wskazać Klientowi elektroniczny adres do korespondencji (e-mail). Wskazanie i zmiana takiego adresu nie wymaga aneksu do umowy.
3. Każde pismo wysłane na ostatni adres Klienta podany nam pisemnie uznaje się za doręczone — nawet jeśli Klient go nie odebrał.

Artykuł 31. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące naszych usług Klient może składać:
 - a. przez formularz na stronie www.vwfs.pl,
 - b. e-mailem na adres: reklamacje@vwfs.com,

- c. na adres do e-doręczeń: AE:PL-36924-66823-TUHGC-21,
 - d. pisemnie na adres: Volkswagen Financial Services Sp. z o.o., Rondo 1, 00-124 Warszawa,
 - e. pod nr tel. 800 103 301 albo osobiście pod adresem wskazanym w lit. d.
2. Na reklamacje odpowiadamy:
- a. w postaci elektronicznej – gdy reklamacja została złożona elektronicznie, chyba że Klient wniósł o odpowiedź w postaci papierowej,
 - b. w postaci papierowej – gdy reklamacja została złożona w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o odpowiedź w postaci elektronicznej,
 - c. w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – gdy reklamacja została złożona ustnie,
3. Na reklamacje odpowiadamy nie później niż w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji. W szczególnych przypadkach termin może wydłużyć się do 60 dni. Wówczas poinformujemy Klienta o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności sprawy oraz podamy nowy przewidywany termin odpowiedzi.
4. Jeżeli nie uwzględniliśmy reklamacji Klient, a Klient zawarł umowę jako osoba fizyczna, możesz wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).

Artykuł 32. Rozstrzyganie sporów

1. Prawem właściwym dla Umowy Serwisowej jest prawo polskie.
2. Jeśli między nami a Klientem pojawi się spór wynikający z Umowy Serwisowej, Strony postarają się go rozwiązać polubownie. Strona, która zgłasza problem, zaproponuje drugiej Stronie termin i miejsce spotkania w celu porozumienia — termin ten nie może być dłuższy niż 14 dni od dnia, w którym poinformowano o sporze.
3. Jeżeli nie uda się dojść do porozumienia, sprawa zostanie rozstrzygnięta przez sąd właściwy dla siedziby Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o.