

**Potwierdzenie zawarcia umowy o świadczenie usług serwisowych –
Pakiet usług serwisowych**

Data umowy	
MY - czyli instytucja, która świadczy usługi	Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa KRS 803746, NIP 525-28-00-978, wysokość kapitału zakładowego: 180.000,00 PLN e-mail: pakietyonline@vwfs.com tel.: +48 22 538 76 00
Klient – TY - czyli osoba, która zawarła umowę o świadczenie usług serwisowych	Imię nazwisko
	PESEL
	Nr telefonu
	E-mail
	Adres
	Nazwa firmy
	NIP

Dane Samochodu		
Marka		
Model		
Numer nadwozia		
Numer rejestracyjny		
Data pierwszej rejestracji		
Przebieg samochodu w dniu zawarcia umowy		
Usługi serwisowe		
Zakres usług serwisowych	Zakres usług serwisowych zależy od wybranego wariantu pakietu	
	<p>Czynności serwisowe mogą być realizowane zgodnie z zaleceniem Autoryzowanej Stacji Obsługi lub z uwzględnieniem harmonogramu producenta. Usługi serwisowe zapewniamy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w Autoryzowanych Stacjach Obsługi danej marki.</p>	
Okres świadczenia usług		miesiące
Cena pakietu netto		PLN
Cena pakietu brutto		PLN
Cena płatna jest		
Wysokość raty (dotyczy tylko płatności w ratach)	Wysokość raty netto	PLN
	Wysokość raty brutto	PLN

Wyłączenia

1. Nie ponosimy kosztów:
 - a) zakupu paliwa, zakupu płynu do spryskiwacza, zakupu płynu Ad-blue, mycia i woskowania, czyszczenia wnętrza, zakupu akcesoriów w tym żarówek,
 - b) wymiany materiałów eksploatacyjnych, części i elementów uszkodzonych umyślnie lub wskutek niedbalstwa kierowcy lub pasażera samochodu,
 - c) wymiany materiałów eksploatacyjnych, części i elementów uszkodzonych wskutek kradzieży samochodu, jego części lub wyposażenia,
 - d) wymiany materiałów eksploatacyjnych, części i elementów związanych z zastosowaniem niewłaściwego rodzaju paliwa,
 - e) okresowych i dodatkowych badań technicznych wymaganych przepisami,
 - f) obsługi instalacji gazowej zamontowanej w pojeździe.
2. Obsługa skrzyń automatycznych :

Pakiet nie obejmuje wymiany oleju w automatycznej 8-biegowej skrzyni biegów TipTronic oraz suchej skrzyni biegów DSG (DQ200).

Płatności

1. Za pakiet możesz zapłacić jednorazowo lub w ratach, zgodnie z Twoim wyborem w tabeli.
2. Płatność jednorazową wykonujesz na stronie internetowej.
3. Jeśli wybierasz płatność w ratach, pierwszą ratę płacisz na stronie internetowej, kolejne raty miesięczne płacisz zgodnie z otrzymanymi fakturami. Jeśli nie otrzymasz faktury, zapłać nie później niż w ostatni dzień miesiąca i poinformuj nas o braku faktury mailem pakietyonline@vwfs.com.
4. Jeśli wybierzesz płatność w ratach i wykorzystasz limit usług w ramach pakietu przed końcem umowy, nadal musisz płacić raty miesięczne.
5. W przypadku opóźnienia z zapłatą raty, możemy się wstrzymać ze świadczeniem wszystkich lub niektórych usług do czasu opłacenia zaległości.
6. W przypadku opóźnienia z zapłatą, wraz z zaległą należnością, jesteś zobowiązany opłacić odsetki w wysokości maksymalnych odsetek za opóźnienie przewidzianych prawem.
7. Faktury elektroniczne możesz pobrać w Portalu klienta i otrzymać na wskazany przez Ciebie adres e-mail. Jeżeli nie zgodzisz się na faktury elektroniczne podczas zakupu, będziemy wysyłać Ci pocztą faktury papierowe.

Zmiana wysokości rat

Jeśli wybierasz płatność w ratach, wysokość raty może się zmienić w trakcie umowy, jeśli zmieni się wysokość stawki podatku VAT. W takim przypadku niezwłocznie informujemy Cię o nowej wysokości raty.

Rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych

Z usług serwisowych możesz korzystać po upływie **trzech dni roboczych** od zawarcia umowy.

Twoje obowiązki

Jesteś zobowiązany:

- a) zapoznać się z instrukcją obsługi samochodu, stosować ją i przestrzegać terminów przeglądów okresowych,
- b) przestrzegać terminów badań technicznych, zgodnie z wpisem w dowodzie rejestracyjnym samochodu,
- c) umożliwić nam sprawdzenie stanu technicznego samochodu w uzgodnionym miejscu i czasie w okresie świadczenia usług,
- d) terminowo regulować płatności.

Odstąpienie od umowy

1. Jeżeli zawarłeś umowę jako osoba fizyczna, w ciągu **14 dni** od jej zawarcia możesz odstąpić od umowy bez podania przyczyny. Wystarczy, że wypełnisz załączone oświadczenie i poinformujesz nas o swojej decyzji:
 - listem – na adres siedziby: Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, lub
 - e-mailem - na adres: pakietyonline@vwfs.com.
2. Jeśli odstąpisz od umowy, zwrócimy Ci płatność za pakiet, nie później niż 14 dni od dnia, w którym nas powiadomiłeś o Twojej decyzji. Płatność zwrócimy w ten sam sposób, w jaki opłaciłeś transakcję, chyba że wyraziłeś zgodę na inne rozwiązanie. Nie ponosisz za to dodatkowych opłat.
3. Jeśli skorzystasz z usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, a następnie odstąpisz od umowy – masz obowiązek ponieść koszt usług, z których skorzystałeś przed odstąpieniem od umowy.

Wypowiedzenie umowy

1. Możesz wypowiedzieć umowę w każdym czasie – bez podawania przyczyn.
2. Możemy wypowiedzieć umowę, jeśli:
 - a) opóźniasz płatność za pakiet lub część pakietu i mimo pisemnego wyznaczenia przez nas dodatkowego terminu do zapłaty zaległości, nie spłacasz zadłużenia,

- b) rażąco naruszasz obowiązki wynikające z umowy.
3. W razie wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym została wypowiedziana.

Wygąśnięcie umowy

Umowa wygasa, gdy:

- a) upływie okres umowy,
- b) wykorzystasz limit usług dostępnych w ramach pakietu,
- c) nastąpi kradzież samochodu,
- d) nastąpi zniszczenie lub uszkodzenie samochodu w takim stopniu, że nie będzie można przywrócić go do stanu pierwotnego (szkoda całkowita).

Rozliczenie umowy

Możesz wypowiedzieć umowę w każdym momencie – bez podawania przyczyn.

W przypadku wypowiedzenia umowy albo kradzieży, zniszczenia lub szkody całkowitej samochodu, pokrywasz część ceny pakietu za okres trwania umowy, z uwzględnieniem całego miesiąca, w którym umowa wygasła.

Jeśli korzystałeś z pakietu, pokrywasz płatność za wykonanie usług, powiększoną o 10% kosztów obsługi. Jeśli wartość usług wykonanych w ramach pakietu jest wyższa niż cena twojego pakietu, pokrywasz całą cenę pakietu.

O kradzieży, zniszczeniu lub szkodzie całkowitej samochodu poinformuj nas w ciągu 30 dni e-mailem na adres: pakietyserwisowe@vwfs.com.

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje dotyczące naszych usług możesz składać:
 - a) przez formularz na stronie www.vwfs.pl,
 - b) e-mailem na adres: reklamacje@vwfs.com,
 - c) pisemnie na adres: Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa,
 - d) pod nr tel. 800 103 301 albo osobiście pod adresem wskazanym w pkt c).
2. Na reklamację odpowiadamy listownie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, nie później niż w ciągu 30 dni od złożenia reklamacji. W szczególnych przypadkach termin może wydłużyć się do 60 dni. Wówczas informujemy Cię o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności sprawy oraz podamy nowy przewidywany termin odpowiedzi.
3. Jeżeli nie uwzględniliśmy Twojej reklamacji, a zawarłeś umowę jako osoba fizyczna, możesz wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).

Rozstrzygnięcie sporów

1. Możesz wystąpić o rozstrzygnięcie sporu związanego z umową przez sąd. Właściwy jest sąd naszej siedziby. Jeżeli jednak zawarłeś umowę jako osoba fizyczna, właściwość sądu ustala się według przepisów prawa polskiego.
2. Jeżeli zawarłeś umowę jako konsument, możesz wystąpić o rozstrzygnięcie sporu związanego z umową przez organ wskazany jest na platformie internetowej - ODR: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.

Postanowienia końcowe

W relacjach z klientami porozumiewamy się w języku polskim i stosujemy polskie prawo.

OŚWIADCZENIE

Odstępuję od umowy o świadczenie usług serwisowych zawartej z Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o.:

Data zawarcia umowy: Pojazd marka i model: Numer rejestracyjny: Numer VIN:	
Imię i nazwisko:	
Adres zamieszkania:	

Podpis klienta

Data