

Regulamin zawierania umów o świadczenie usług serwisowych Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o.

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 infolinia dot. usług serwisowych: +48 22 538 76 00
Klient - TY – czyli osoba, która zawiera umowę o świadczenie usług serwisowych	osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, która zawiera z nami umowę o świadczenie usług serwisowych za pomocą serwisu
serwis – czyli strona internetowa, na której zawierasz umowę o świadczenie usług serwisowych	pakietyprzeглядow.vwfs.pl/audi pakietyprzeглядow.vwfs.pl/seat pakietyprzeглядow.vwfs.pl/skoda pakietyprzeглядow.vwfs.pl/vw pakietyprzeглядow.vwfs.pl/vwdostawcze
umowa o świadczenie usług serwisowych inaczej „umowa”	umowa, na podstawie której zobowiązujemy się zapewnić Ci usługi serwisowe dla określonego samochodu

Świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Serwis umożliwia zawieranie umów o świadczenie usług serwisowych.
2. Korzystanie z serwisu odbywa się na zasadach opisanych w tym regulaminie.
3. W każdej chwili możesz zakończyć korzystanie z serwisu.

Zawarcie umowy w krokach

1. Jesteś zobowiązany podać prawidłowe i aktualne dane w formularzu zamówienia znajdującym się w serwisie. Jeśli podajesz dane osób trzecich, musisz mieć ich zgodę.
2. Na podstawie podanych przez Ciebie danych przedstawimy Ci ofertę zawarcia umowy na warunkach określonych w tym regulaminie na podstawie której będziemy Ci świadczyć usługę serwisową w zamian za opłatę wskazaną w serwisie i umowie.
3. Aby potwierdzić przyjęcie naszej oferty:
 - zaakceptuj ją w serwisie,
 - opłać elektronicznie w wybrany sposób.
4. Umowa jest zawarta, gdy zapłacisz cenę pakietu, a gdy wybrałeś płatność w ratach – gdy opłacisz pierwszą ratę.
5. Na wskazany przez Ciebie adres e-mail otrzymasz potwierdzenie zawarcia umowy o świadczenie usług serwisowych.

Rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych

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

Zakres usług serwisowych

1. **Modele z napędem spalinowym (silniki benzynowe/diesla) i hybrydowym (PHEV):**
Obowiązkowe przeglądy eksploatacyjne w cyklu Long Life (silniki spalinowe) lub QI4 (silniki hybrydowe) zgodnie z planem serwisowym producenta w Autoryzowanych Stacjach Obsługi w tym wymiana: oleju silnikowego i filtra oleju; filtrów: kabinowego, paliwa (tylko silniki diesla), powietrza; oleju i filtra (jeśli dotyczy) w skrzyni DSG; płynu hamulcowego; świec zapłonowych (tylko silniki benzynowe); oleju Haldex i przekładni kątowej (tylko samochody z napędem na 4 koła); AdBlue (uzupełnienie tylko przy przeglądzie).

2. Modele z napędem elektrycznym:

Obowiązkowe przeglądy eksploatacyjne zgodnie z planem serwisowym producenta w Autoryzowanych Stacjach Obsługi w tym: kontrola podzespołów wysokowoltowych i przewodów wysokowoltowych; sprawdzenie i ładowanie akumulatora wysokowoltowego; wymiana filtra kabinowego; wymiana płynu hamulcowego; dodatkowe obowiązkowe czynności wynikające z tabeli przeglądowej producenta.

3. Usługi serwisowe zapewniamy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

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. Nie świadczymy usług serwisowych dla samochodów:

- a) tuningowanych mechanicznie oraz elektronicznie,
- b) używanych do jazd wyścigowych, konkursowych oraz treningów tych jazd,
- c) używanych niezgodnie z instrukcją obsługi.

3. Nie realizujemy zaległych czynności serwisowych, które wynikają z harmonogramu obsługi producenta.

Płatności

1. Za pakiet możesz zapłacić jednorazowo lub w ratach, zgodnie z Twoim wyborem.
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 przekroczysz przebieg w ramach pakietu lub maksymalny przebieg (sumę obecnego przebiegu i przebiegu 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 poinformujemy Cię o nowej wysokości raty.

Maksymalny przebieg

1. Maksymalny przebieg to suma obecnego przebiegu i przebiegu w ramach pakietu. Część przebiegu może przypadać na okres przed dniem zawarciem umowy.
2. Jeśli przekroczysz maksymalny przebieg przed upływem okresu umowy, poniesiesz koszty związane z dalszą eksploatacją samochodu (w szczególności koszty przeglądów okresowych i materiałów eksploatacyjnych).

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 swoje obowiązki wynikające z tej umowy.
3. W razie wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym została wypowiedziana.

Wygąśnięcie umowy

Umowa wygasa, gdy:

- a) upłynie okres umowy,
- b) przekroczysz maksymalny przebieg,
- 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 poinformujemy 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 na platformie internetowej - ODR: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.

Postanowienia końcowe

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

Ochrona danych osobowych

2. Administratorem Twoich danych osobowych, które przetwarzamy w naszym serwisie jest Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o.
3. Administrator na naszej stronie – w Polityce Prywatności i Polityce plików cookie - informuje Cię o ochronie Twoich danych osobowych.
4. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym możesz się kontaktować przez e-mail: IOD_VWL@vwfs.com lub pocztą na adres siedziby administratora. Z inspektorem ochrony danych możesz się kontaktować w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
5. W serwisie możesz wyrazić zgodę na przetwarzanie Twoich danych osobowych, aby w przyszłości być odbiorcą działań marketingowych oraz informacji handlowych i marketingowych w wybrany przez Ciebie sposób (e-mailem lub telefonicznie). Taka zgoda jest dobrowolna i w każdej chwili możesz ją wycofać.
6. Poza danymi zbieranymi w celach marketingowych, podanie niektórych danych osobowych jest konieczne, aby zawrzeć i wykonywać umowę.