

## POTWIERDZENIE ZAWARCIA UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG SERWISOWYCH

### §1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument stanowi potwierdzenie zawarcia w dniu \_\_\_\_\_ umowy o świadczenie usług serwisowych („Umowa”) pomiędzy Klientem i Firmą.
2. W ramach Umowy Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (00-124), Rondo ONZ 1, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 803746, NIP 525-28-00-978, wysokość kapitału zakładowego: 180.000,00 PLN, („Firma”), zapewnia Klientowi usługi serwisowe w odniesieniu do samochodu wskazanego poniżej.

Dane Klienta	
Nazwa firmy (nie dotyczy konsumentów)	
Imię i nazwisko	
Adres zamieszkania/siedziby	
NIP (nie dotyczy konsumentów)	
Dane Samochodu	
Marka	
Model	
Numer nadwozia	
Numer rejestracyjny	
Data rejestracji	
Zadeklarowany przez Klienta przebieg samochodu na dzień zawarcia Umowy	
Usługi serwisowe	
Okres	miesiące
Limit przebiegu	
Wynagrodzenie Firmy (netto)	PLN
Wynagrodzenie Firmy (brutto)	PLN
Płatność	Jednorazowa

### §2. Zakres usług serwisowych

1. Zakres świadczonych usług serwisowych i zapewnianych materiałów obejmuje czynności przewidziane przez producenta przy danym przebiegu i wieku samochodu, w tym:
  - a) obowiązkowe przeglądy okresowe samochodu w okresie zmiennym wykonywane wg wskaźnika okresów międzyobsługowych wraz z materiałami eksploatacyjnymi wymienionymi w pkt. b) we wskazanych przez Firmę Autoryzowanych Stacjach Obsługi danej marki – zgodnie z instrukcją obsługi samochodu objętego umową,
  - b) materiały eksploatacyjne: olej zgodny ze specyfikacją danej marki, filtr oleju, filtr przeciwpyłkowy, filtr paliwa, filtr powietrza, podkładka korka miski olejowej (lub korek miski olejowej z podkładką), płyn hamulcowy, świece zapłonowe, olej skrzyni biegów automatycznej zgodny ze specyfikacją danej skrzyni wraz z filtrem oleju, olej sprzęgła Haldex, olej przekładni kątowej.
2. Usługi serwisowe świadczone są wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

### §3. Początek biegu okresu Umowy i rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych

Klient będący osobą fizyczną jest uprawniony do korzystania z usług serwisowych po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. W przypadku gdy Klient, na podstawie własnej decyzji, skorzysta z usługi przed upływem ustawowego 14 dniowego terminu do odstąpienia od umowy, a następnie odstąpi od umowy – zobowiązany będzie do poniesienia kosztu usług, z których skorzystał przed odstąpieniem od umowy.

### §4. Wyłączenia

1. W ramach Umowy nie są świadczone jakiegokolwiek inne usługi i nie są zapewniane jakiegokolwiek materiały inne, niż wyraźnie wskazane w § 2, jak również nie są pokrywane jakiegokolwiek inne koszty. W szczególności Firma nie ponosi kosztów z tytułu:
  - 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 badań technicznych wymaganych przepisami,
  - f) dodatkowych badań technicznych wymaganych przepisami.
2. Usługi serwisowe nie są świadczone w odniesieniu do samochodów:
- a) tuningowanych mechanicznie oraz elektronicznie
  - b) wyposażonych w instalacje gazowe,
  - c) wykorzystywanych do nauki jazdy, odpłatnego przewozów pasażerów, taxi,
  - d) używanych do jeżdżących wyścigowych, konkursowych oraz treningów tych jeżdżących,
  - e) używanych niezgodnie z instrukcją obsługi.
3. Z zastrzeżeniem § 8 Klient nie jest uprawniony do przeniesienia na osoby trzecie praw wynikających z Umowy.
4. W ramach pakietu przeglądów nie będą realizowane czynności serwisowe zaległe wynikające z harmonogramu obsługi producenta.

#### **§5. Obowiązki Klienta**

1. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z instrukcją obsługi samochodu, stosowania jej i do przestrzegania terminów przeglądu okresowego, bez względu na okres Umowy oraz limit przebiegu, wskazane w § 1.
2. Klient jest zobowiązany do przestrzegania terminów badań technicznych, zgodnie z terminami określonymi w dowodzie rejestracyjnym samochodu.
3. Klient jest zobowiązany do umożliwienia Firmie w uzgodnionym miejscu i czasie przeprowadzenia inspekcji stanu technicznego samochodu i sposobu jego używania w celu sprawdzenia realizowania przez Klienta warunków Umowy.

#### **§6. Wynagrodzenie Firmy**

Wynagrodzenie Firmy wskazane w §1 płatne jest jednorazowo z góry.

#### **§7. Przekroczenie limitu kilometrów**

1. Limit kilometrów wskazany w § 1 oznacza maksymalny przebieg samochodu objętego Umową, od momentu zawarcia Umowy do czasu jej zakończenia.
2. Maksymalny limit kilometrów oznacza maksymalny przebieg samochodu objętego Umową, chociażby jego część przypadła na okres przed dniem zawarcia Umowy.
3. W przypadku przekroczenia przez Klienta limitu kilometrów przed upływem okresu Umowy, wszelkie koszty związane z dalszą eksploatacją samochodu (a w szczególności koszty przeglądów okresowych i materiałów eksploatacyjnych) ponosi Klient.

#### **§8. Zbycie samochodu**

W przypadku zbycia samochodu przez Klienta, prawa i obowiązki wynikające z niniejszej Umowy przechodzą na nabywcę.

#### **§9. Wygaśnięcie Umowy**

1. Niniejsza Umowa wygasa w przypadku zaistnienia któregokolwiek z poniższych zdarzeń:
  - a) upływ okresu wskazanego w § 1,
  - b) osiągnięcie limitu przebiegu wskazanego w § 1,
  - c) kradzież samochodu,
  - d) zniszczenie lub uszkodzenie samochodu w takim stopniu, że nie będzie można przywrócić go do stanu pierwotnego.
2. W przypadku wygaśnięcia Umowy wskutek kradzieży, zniszczenia lub uszkodzenia samochodu, Klient jest uprawniony do zwrotu części uiszczonych na rzecz Firmy wynagrodzenia za okres od miesiąca następującego po miesiącu, w którym Klient poinformował Firmę o kradzieży, zniszczeniu lub uszkodzeniu samochodu.

#### **§10. Wypowiedzenie Umowy**

1. Firma jest uprawniona do wypowiedzenia niniejszej Umowy w przypadku rażącego naruszenia przez Klienta obowiązków z niej wynikających.
2. Klient jest uprawniony do wypowiedzenia niniejszej Umowy w każdym czasie.
3. W razie wypowiedzenia Umowy wygasa ona z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
4. W razie wypowiedzenia Umowy Klient jest uprawniony do zwrotu części uiszczonych na rzecz Firmy wynagrodzenia za okres od miesiąca następującego po wygaśnięciu Umowy, z zastrzeżeniem, że

Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu wynagrodzenia w części, w jakiej wydatki poczynione przez Firmę w celu należytego wykonania Umowy (koszt świadczonych na rzecz Klienta usług serwisowych i materiałów) przewyższają należne Firmie wynagrodzenie.

#### **§ 11. Odstąpienie od Umowy przez Klienta będącego osobą fizyczną**

1. W terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy Klient będący osobą fizyczną ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny. Wraz z niniejszym potwierdzeniem Klient otrzymuje wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy z informacją o zasadach wykonania prawa do odstąpienia i jego skutkach.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może być złożone:
  - a) pisemnie – na adres: Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, lub
  - b) pocztą elektroniczną - na adres: [pakietyonline@vwfs.com](mailto:pakietyonline@vwfs.com).
3. Do zachowania terminu do odstąpienia od Umowy wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed upływem tego terminu.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Firma zwraca Klientowi otrzymane wynagrodzenie niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Firma otrzymała informację o wykonaniu przez Klienta prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez użyte do zapłaty wynagrodzenia, chyba że Klient zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Klient nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

#### **§ 12. Zasady składania reklamacji i ich rozpatrywania przez Firmę**

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Firmę:
  - a) pisemnie – osobiście albo pocztą tradycyjną na adres: Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, lub
  - b) ustnie - telefonicznie pod nr tel. **800 103 301** albo osobiście do protokołu pod adresem wskazanym w pkt. a), lub
  - c) pocztą elektroniczną - na adres: [reklamacje@vwfs.com](mailto:reklamacje@vwfs.com).
2. Firma udziela odpowiedzi na złożoną reklamację na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu pierwszym, termin odpowiedzi może zostać wydłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni; w takim wypadku Firma przekazuje Klientowi informację o przyczynach opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
3. W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji i nieuwzględnienia przez Firmę roszczenia Klienta w trybie rozpatrywania reklamacji, Klient będący osobą fizyczną może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

#### **§ 13. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów**

1. Firma informuje, że pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami (platforma ODR). Dzięki platformie ODR Klient będący konsumentem może zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu przez jeden z zatwierdzonych organów rozstrzygających spory bez potrzeby występowania na drogę sądową.
2. Firma nie jest zobowiązana do udziału w procedurze internetowego rozstrzygnięcia sporów; może odmówić przyjęcia skargi za pośrednictwem platformy ODR.

#### **§ 14. Postanowienia końcowe**

1. Prawem właściwym dla oceny powstałych pomiędzy Firmą a Klientem stosunków prawnych jest prawo polskie.
2. Dane kontaktowe Firmy:  
**Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o.**  
**Rondo ONZ 1**  
**00-124 Warszawa**  
**e-mail: [pakietyonline@vwfs.com](mailto:pakietyonline@vwfs.com)**  
**tel.: +48 22 538 76 00**
3. Wszelkie spory wynikające z Umowy lub z nią związane rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną zdania pierwszego nie stosuje się, jeżeli według przepisów sąd siedziby Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o. nie jest miejscowo właściwy; w takim przypadku spory rozstrzygane będą

przez polski sąd powszechny, którego właściwość określa się według odpowiednich przepisów prawa polskiego.

**OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU  
OD UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG SERWISOWYCH**

**Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o.  
Rondo ONZ 1  
00-124 Warszawa  
e-mail: pakietyonline@vwfs.com**

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

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

\_\_\_\_\_  
Podpis Klienta

\_\_\_\_\_  
Data

**Prawo odstąpienia od umowy**

Jeżeli zawarł Państwo umowę o świadczenie usług serwisowych jako osoba fizyczna mają Państwo prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia:

- pisemnie – na adres: Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, lub
- pocztą elektroniczną - na adres: pakietyonline@vwfs.com.

Mogą Państwo skorzystać z niniejszego wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

**Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia od umowy o świadczenie usług serwisowych zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. W przypadku gdy Klient, na podstawie własnej decyzji, skorzysta z usługi przed upływem ustawowego terminu do odstąpienia od umowy, a następnie odstąpi od umowy – zobowiązany będzie do poniesienia kosztu usług, z których skorzystał przed odstąpieniem od umowy.