

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

Umowa o świadczenie usług serwisowych – pakiet przeglądów

Numer umowy	
Data umowy	
MY – czyli instytucja, która zapewnia 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: pakietyserwisowe@vwfs.com; tel.: +48 22 538 76 00
Klient – TY – czyli osoba, która zawarła umowę o świadczenie usług serwisowych	Imię nazwisko: _____ Adres: _____ _____ E-mail: _____ Numer telefonu: _____ PESEL: _____ 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:	Obowiązkowe przeglądy okresowe (tryb Long Life) zgodnie z instrukcją obsługi wykonywane wg wskazania samochodu we wskazanych przez nas Autoryzowanych Stacjach Obsługi danej marki oraz wymiana następujących materiałów eksploatacyjnych: olej silnikowy 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, uzupełnienie Ad-blue (tylko przy przeglądach). Usługi serwisowe zapewniamy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Wyłączenia określone są w dalszej części umowy („Wyłączenia”)	
Okres świadczenia usług:		
Przebieg w ramach pakietu		
Maksymalny przebieg: suma obecnego przebiegu i przebiegu w ramach pakietu. Jeśli przekroczysz ten przebieg przed końcem umowy, umowa wygasa.		
Cena pakietu netto:		PLN
Cena pakietu brutto:		PLN
Cena płatna jest:		
Wysokość raty (dotyczy tylko płatności ceny pakietu w ratach miesięcznych):	wysokość raty netto:	PLN
	wysokość raty brutto:	PLN

Wyłączenia

1. Nie ponosimy kosztów:
 - a) zakupu paliwa, zakupu płynu do spryskiwacza, 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. Cena pakietu płatna jest jednorazowo lub w ratach, zgodnie ze wskazaniem w tabeli powyżej.
2. W razie wyboru płatności jednorazowej, zobowiązany jesteś do zapłaty ceny w terminie 21 dni od daty umowy na rachunek wskazany na fakturze.
3. W razie wyboru płatności w ratach, zobowiązany jesteś do zapłaty raty miesięcznej z góry do 14 dnia każdego miesiąca na rachunek wskazany na fakturze.
4. W razie wyboru płatności w ratach, przekroczenie przebiegu oferowanego w ramach pakietu lub maksymalnego łącznego przebiegu przed upływem okresu świadczenia usług nie zwalnia Cię z obowiązku płacenia rat miesięcznych.
5. W przypadku opóźnienia z zapłatą ceny lub raty możemy się wstrzymać ze świadczeniem wszystkich lub niektórych usług do czasu uiszczenia zaległości.
6. W przypadku opóźnienia z zapłatą wraz z zaległą należnością jesteś zobowiązany uiścić odsetki w wysokości maksymalnych odsetek za opóźnienie przewidzianych prawem.
7. Faktury wysyłamy pocztą. W Portalu klienta możesz pobrać fakturę elektroniczną. Aby otrzymać login i hasło do Portalu klienta, napisz do nas: pakietyserwisowe@vwfs.com

Zmiana wysokości rat

W razie wyboru płatności w ratach, wysokość raty może się zmienić w trakcie trwania umowy w razie zmiany wysokości stawki podatku VAT, stosownie do zmiany stawki podatku. W takim przypadku niezwłocznie poinformujemy Cię o nowej wysokości raty.

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) terminowo regulować płatności.

Rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych

Z usług serwisowych możesz korzystać od dnia podpisania umowy.

Wypowiedzenie umowy

1. Możesz wypowiedzieć umowę w każdym czasie – bez podawania przyczyn.
2. Możemy wypowiedzieć umowę z następujących ważnych powodów:
 - a) Twojej zwłoki z zapłatą ceny pakietu lub jej części, jeżeli pomimo pisemnego wyznaczenia przez nas dodatkowego terminu do zapłaty zaległości, nie dokonasz spłaty całego 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.

Wygaśnięcie 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).
- e) sprzedasz samochód

Rozliczenie umowy

W przypadku wypowiedzenia umowy, a także jej wygaśnięcia w wyniku sprzedaży, kradzieży, zniszczenia lub szkody całkowitej, pokrywasz część ceny pakietu za okres do końca miesiąca w którym nastąpiło wygaśnięcie umowy, jednak nie mniej niż koszt świadczonych na Twoją rzecz usług serwisowych i materiałów powiększony o 10% (przy czym kwota ta nie może być wyższa niż cena pakietu). Jeżeli zapłaciłeś nam więcej, aniżeli kwota wskazana w zdaniu poprzednim, zwrócimy Ci nadwyżkę. O sprzedaży, 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

1. W relacjach z klientami porozumiewamy się w języku polskim.
2. Prawem właściwym dla wszelkich stosunków związanych z umową jest prawo polskie.

Klient

Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o. o.

Zgody dla osoby fizycznej, jednoosobowej działalności gospodarczej i dla reprezentanta

Zgody marketingowe dla Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „VW FSP”), Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce oraz Volkswagen Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o. wyrażasz dobrowolnie.

Jak możesz wycofać zgody?

Zgody możesz wycofać w dowolnym momencie. Aby to zrobić, napisz do odpowiedniego administratora:

- VW FSP – e-mail: bok@vwfs.com lub na adres siedziby: Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa;
- Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce – e-mail: bok.bank@vwfs.com lub na adres siedziby: Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa;
- Volkswagen Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o. – e-mail: pomocvwsu@vwfs.com lub na adres siedziby: Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa.

Przetwarzanie, które wykonałśmy na podstawie Twoich zgód przed ich wycofaniem, pozostaje zgodne z prawem.

Co zyskujesz?

Dowiesz się o naszej ofercie i o nowych produktach.

Zgadzam się, aby VW FSP **przetwarzał dla własnych celów marketingowych, w tym przez profilowanie w tych celach, moje dane osobowe**, które otrzymał ode mnie (lub które zbierze w przyszłości) na potrzeby zawarcia lub wykonania umowy lub nawiązania innych relacji.

☐ TAK ☐ NIE

Dowiesz się o ofercie i produktach podmiotów z Grupy Volkswagen.

Zgadzam się, aby VW FSP **przetwarzał dla celów marketingowych** Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, Volkswagen Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie oraz Volkswagen Group Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, **w tym przez profilowanie w tych celach, moje dane osobowe**, które otrzymał ode mnie (lub które zbierze w przyszłości) na potrzeby zawarcia lub wykonania umowy, lub nawiązania innych relacji.

☐ TAK ☐ NIE

Wybierzesz sposób, w jaki chcesz, abyśmy się z Tobą kontaktowali.

Zgadzam się, aby VW FSP **wysyłał do mnie informacje handlowo-marketingowe**:

- elektronicznie (e-mail, SMS/MMS, serwisy internetowe, w tym portale społecznościowe)
☐ TAK ☐ NIE
- głosowo (rozmowa telefoniczna, komunikaty głosowe IVR)
☐ TAK ☐ NIE

Dowiesz się o ofercie lub produktach podmiotów z Grupy Volkswagen.

Zgadzam się, aby VW FSP **udostępniał** Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, Volkswagen Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie oraz Volkswagen Group Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu **moje dane osobowe**, które przetwarza na potrzeby zawarcia lub wykonania umowy, lub realizacji innych relacji ze mną, w celach marketingowych tych podmiotów.

☐ TAK ☐ NIE

Wybierzesz sposób, w jaki chcesz, aby podmioty z Grupy Volkswagen się z Tobą kontaktowały.

Zgadzam się, aby Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, Volkswagen Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie oraz Volkswagen Group Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu wysyłał do mnie informacje handlowo-marketingowe:

- elektronicznie (e-mail, SMS/MMS, serwisy internetowe, w tym portale społecznościowe)
☐ TAK ☐ NIE
- głosowo (rozmowa telefoniczna, komunikaty głosowe IVR)
☐ TAK ☐ NIE

Zgoda dla firmy innej niż jednoosobowa działalność gospodarcza

Zgodę dla Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. **wyrażasz dobrowolnie.**

Jak możesz wycofać zgodę?

Zgodę możesz wycofać w dowolnym momencie. Aby to zrobić, napisz do nas e-mail: bok@vwfs.com lub na adres naszej siedziby: Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa.

Przetwarzanie, które wykonaliśmy na podstawie Twojej zgody przed jej wycofaniem, pozostaje zgodne z prawem.

Co zyskujesz?

Dowiesz się o naszej ofercie i o nowych produktach podczas rozmowy telefonicznej.

Zgadzam się, aby Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie kontaktował się ze mną **za pomocą urządzeń końcowych (np. komputerów, smartfonów, telefonów) oraz systemów wywołujących**

(np. IVR) w celach marketingu bezpośredniego.

☐ TAK

☐ NIE