

Warunki – Kontrakt Serwisowy

Warunki dotyczące Serwisu Nowych Pojazdów



Warunki dotyczące Serwisu Nowych Pojazdów

Warunki

Odpłatne usługi w ramach Kontraktu Serwisowego będą wykonywane przez Ford Polska, za pomocą Autoryzowanych Dealerów Forda w Polsce, na warunkach opisanych poniżej. W przypadku, gdy Kontrakt Serwisowy jest zawierany wraz z umową Ford Protect, w zakresie obowiązków i ograniczeń odpowiedzialności zastosowanie mają także „Warunki Ford Protect”.

Kontrakt Serwisowy

Usługi w ramach Kontraktu Serwisowego obejmują:

Rutynowe czynności serwisowe przewidziane dla przeglądów wymaganych zgodnie z wykazem zawartym w Książce Serwisowej pojazdu, w tym wymianę lub naprawę standardowych części zamiennych wymaganych zgodnie z takim wykazem. Ilość przeglądów przysługujących użytkownikowi pojazdu wynika z Książki Serwisowej pojazdu.

Wyłączenia - Kontrakt Serwisowy nie obejmuje:

- Uzupełnienia i wymiany płynów eksploatacyjnych (w tym oleju silnikowego) pomiędzy przeglądami,
 - płynu do filtra cząstek stałych DPF,
 - jakichkolwiek czynności sprawdzających i regulacyjnych poza przeglądami
- Dodatkowych i/lub planowych czynności serwisowych i/lub obsługowych, w tym:
- sprawdzenie i czyszczenie układu klimatyzacji
 - wymiana, uzupełnienie płynu układu chłodzenia
 - sprawdzenie, wymiana paska rozrządu
 - sprawdzenie, wymiana napinacza i biernego koła pasowego wałka rozrządu
 - sprawdzenie, wymiana dodatkowych pasków napędowych, paska napędu osprzętu
 - uzupełnienie i wymiana płynu AdBlue
 - wymiana filtra zapachów

Ograniczenia i Wygaśnięcie

Kontrakt Serwisowy nie dotyczy regulacji jakichkolwiek elementów samochodu ani konsekwencji przypadkowego uszkodzenia lub szkód komunikacyjnych, a także skutków użycia pojazdu niezgodnie z instrukcją obsługi lub zaniedbania obowiązków użytkownika pojazdu wynikających z Książki Serwisowej pojazdu. Uprawnienia użytkownika pojazdu wynikające z Kontraktu Serwisowego wygasają ponadto automatycznie, jeżeli pojazd zostanie zmodyfikowany albo użyty do wyścigów lub rajdów (choćby jednokrotnie) a także wówczas, gdy licznik kilometrów pojazdu zostanie w jakikolwiek sposób zmieniony lub naruszony (za wyjątkiem naprawy lub wymiany wykonanych przez Autoryzowanego Dealera Forda).

Obowiązki użytkownika pojazdu

Użytkownik pojazdu będący stroną Kontraktu Serwisowego odpowiada za to, aby na swój koszt:

- Niezwłocznie naprawiać wszelkie szkody pojazdu wywołane wypadkiem komunikacyjnym, użyciem niezgodnie z instrukcją obsługi pojazdu lub zaniedbaniem obowiązków użytkownika pojazdu wynikających z Książki Serwisowej pojazdu oraz naprawiać inne zniszczenia lub uszkodzenia pojazdu,
- Wykonywać naprawy i przeglądy tych części, które użytkownik pojazdu zamontował samodzielnie lub które zamontowano na jego zlecenie, a które spowodowały zmianę standardowej specyfikacji pojazdu,
- Regularnie sprawdzać, z częstotliwością i przy przebiegach wskazanych w Książce Serwisowej oraz w instrukcji obsługi pojazdu, poziom płynu chłodzącego, płynu hamulcowego i oleju silnikowego, stan akumulatora i stan opon (w tym poziom ciśnienia powietrza w oponach), a w razie potrzeby uzupełniać wymienione wyżej czynniki lub wymieniać wymienione wyżej elementy.
- Przekazywać pojazd do przeglądów lub czynności dodatkowych z zachowaniem tolerancji +/- 1500 km lub 1 miesiąca, zgodnie z wykazem przeglądów podanym w Książce Serwisowej pojazdu; w szczególności umawiać się z odpowiednim wyprzedzeniem na wizytę w serwisie Autoryzowanego Dealera Forda. Na ostatni przegląd pojazdu przewidziany w niniejszym Kontrakcie Serwisowym należy umówić się i wykonać przegląd przed osiągnięciem maksymalnego przebiegu pojazdu przewidzianego Kontraktem Serwisowym. Ponadto użytkownik pojazdu jest zobowiązany zachować kompletną historię serwisową pojazdu w Książce Serwisowej lub przedstawić wydruk z Elektronicznej Ewidencji Obsługi Pojazdu.
- Powiadomić dowolnego Autoryzowanego Dealera Forda niezwłocznie o jakimkolwiek uszkodzeniu lub usterce licznika kilometrów pojazdu oraz o jego ewentualnej wymianie, a na żądanie Autoryzowanego Dealera Forda - przedstawić dokumentację takiej wymiany.

Postanowienia ogólne

Uprawnienia wynikające z Kontraktu Serwisowego (w tym planowe przeglądy) przysługują użytkownikowi pojazdu od dnia rozpoczęcia gwarancji podstawowej pojazdu. Uprawnienia te wygasną

(a) z upływem ostatniego dnia okresu obowiązywania Kontraktu Serwisowego albo (b) w dacie wykonania ostatniego przeglądu przewidzianego Książką Serwisową pojazdu dla maksymalnego przebiegu pojazdu przewidzianego Kontraktem Serwisowym, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Uprawnienia te wygasną także w innych przypadkach przewidzianych w niniejszych Warunkach w punkcie „Ograniczenia i Wygaśnięcie”, w przypadku odstąpienia od Umowy Kontrakt Serwisowy oraz w przypadku naruszenia któregoś z obowiązków użytkownika pojazdu opisanych w punkcie „Obowiązki użytkownika pojazdu”.

Kontrakt Serwisowy jest przywiązany do pojazdu i będzie wykonywany również po przekazaniu pojazdu nowemu właścicielowi. W przypadku utraty pojazdu w skutek kradzieży lub tzw. szkody całkowitej po dacie zawarcia Kontraktu Serwisowego, Ford Polska na wniosek strony Kontraktu Serwisowego zwróci jej część opłaty za usługi objęte Kontraktem Serwisowym, proporcjonalną do stopnia wykorzystania uprawnień przez tę stronę przed utratą pojazdu. W przypadku przyczynienia się użytkownika pojazdu do jego utraty kwota zwrotu zostanie pomniejszona proporcjonalnie do stopnia przyczynienia. Gdy pojazd został objęty Kontraktem Serwisowym bezpłatnie, wówczas Ford Polska nie wypłaci równowartości jakiegokolwiek części opłaty.

Odstąpienie od Umowy Rozszerzony Kontrakt Serwisowy

Klient ma prawo odstąpić od Umowy Kontrakt Serwisowy z jakiegokolwiek powodu, w drodze oświadczenia złożonego na piśmie. W przypadku odstąpienia od Umowy Kontrakt Serwisowy w okresie 30 dni od jej zawarcia, na wniosek klienta, Ford Polska zwróci mu całość opłaty za usługi objęte Kontraktem Serwisowym, po odliczeniu wynagrodzenia za usługi już wykonane. W przypadku odstąpienia od Umowy Kontrakt Serwisowy po upływie 30 dni od jej zawarcia, na wniosek klienta, Ford Polska zwróci mu część opłaty za usługi objęte Kontraktem Serwisowym, w wysokości proporcjonalnej do okresu czasu, który pozostał do upływu okresu obowiązywania (daty ważności) Umowy Kontrakt Serwisowy. Klient nie otrzyma zwrotu jakiegokolwiek części opłaty, jeśli pojazd został objęty Kontraktem Serwisowym bezpłatnie.

Wskazane wyżej uprawnienia klienta nie naruszają jego uprawnień do odstąpienia od Umowy Kontrakt Serwisowy wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, mających zastosowanie do tej Umowy.



Warunki Ford Protect

(Umowa o sprzedaży ryczałtowych usług serwisowych)

A. Treść umowy

Ford Polska za zryczałtowaną opłatę pobraną przy zawarciu Umowy Ford Protect zapewnia naprawę lub wymianę wadliwej części pojazdu (wedle uznania Ford Polska) przez każdego Autoryzowanego Dealera Forda wybranego przez Klienta, w przypadku wystąpienia **wad materiałowych części lub wad wykonania pojazdu**. W ramach Ford Protect Klient może zostać objęty Programem Ford Assistance 12 na odrębnych warunkach szczegółowo określonych na stronie internetowej: www.ford.pl w zakładce Serwis.

B. Zakres obowiązywania umowy

Uprawnienia przyznane niniejszą Umową przysługują przez czas jej obowiązywania (zgodnie z artykułem C poniżej) każdemu aktualnemu użytkownikowi pojazdu, na terenie Polski oraz w „krajach europejskich”, których lista została zamieszczona w Księżce Serwisowej.

C. Czas trwania umowy

Okres trwania wybranego wariantu programu Ford Protect liczy się od daty rozpoczęcia gwarancji podstawowej pojazdu. Umowa Ford Protect obowiązuje do daty wskazanej w niej, jako data ważności, lecz nie dłużej niż do dnia osiągnięcia przez pojazd przebiegu maksymalnego określonego dla danego wariantu i dodatkowo wskazanego w umowie.

Umowa Ford Protect obowiązuje od daty jej zawarcia, przy czym świadczenia na rzecz użytkownika pojazdu przysługują mu od dnia następującego po dacie wygaśnięcia gwarancji podstawowej na pojazd.

D. Ograniczenia odpowiedzialności

Ford Protect nie obejmuje:

- uszkodzeń powstałych w wyniku eksploatacji niezgodnej z przeznaczeniem pojazdu określonym specyfikacją techniczną, w wyniku przebudowy pojazdu lub braku należytej dbałości o pojazd (tj. z naruszeniem Księżki Serwisowej lub instrukcji obsługi pojazdu),
- uszkodzeń w pojeździe użytym do celów sportowych lub rajdowych, jako taksówka, pojazd wypożyczalni samochodów lub nauka jazdy.
- uszkodzeń powstałych na skutek wypadku drogowego, kolizji, pożaru lub innego podobnego zdarzenia, przeciążenia pojazdu ponad dopuszczalny ciężar całkowity, niedostatecznej ilości cieczy chłodzącej, oleju, innych płynów lub działania mrozu, a także siły wyższej
- uszkodzeń zespołów lub części, które nie odpowiadają fabrycznej specyfikacji pojazdu, oraz uszkodzeń pojazdu wywołanych przez takie części,
- prac regulacyjnych, wyważania i czyszczenia, jak również czynności diagnostycznych, w tym regulacji geometrii zawieszenia
- uszkodzeń jakichkolwiek elementów nadwozia i jego mechanizmów (w tym ramy nośnej), w tym powłok lakierniczych, szyb (za wyjątkiem elementów grzewczych), siedzeń oraz tapicerki,
- napraw zespołów eksploatacyjnych lub ich części podlegających normalnemu zużyciu, takich jak np.: układ wydechowy (za wyjątkiem katalizatora oraz filtrów cząstek stałych (DPF) z warstwą regeneracyjną), okładziny i klocki hamulcowe, świece zapłonowe, filtr paliwa, powietrza, oleju, przeciwpyłkowy, tarcze hamulcowe i bębny hamulcowe, żarówki, lampy i reflektory (z wyjątkiem usterek elektrycznych), paski klinowe oraz napędowe z wyjątkiem pasków rozrządu które są objęte do pierwszej planowej wymiany, elementy sprzęgła (tarcza, docisk, łożysko), bezpieczniki, koła i opony, amortyzatory, zwrotnice kolumnowe McPherson, pióra wycieraczek, przewody wysokiego napięcia.
- wymiany materiałów i płynów eksploatacyjnych
- uszkodzeń spowodowanych uruchamianiem silnika metodą holowania lub pchania pojazdu
- elementów metalowo-gumowych zawieszenia przedniego i tylnego w tym tulei metalowo-gumowych, łącznika stabilizatora, końcówek drążków kierowniczych
- wahaczy oraz ich elementów.
- wszelkich usterek instalacji gazowej lub związanych z instalacją gazową
- akumulatora wysokonapięciowego dla samochodów elektrycznych (BEV), samochodów hybrydowych ((F) HEV) i samochodów hybrydowych z możliwością zewnętrznego ładowania prądem (PHEV) - niniejszy program nie wpływa na podstawową gwarancję na akumulator wysokonapięciowy
- akumulatora typu Mild Hybrid (mHEV)
- dla FORD MONDEO HYBRYDA - podzespołów Układu Wysokiego Napięcia wraz z Akumulatorem Wysokiego Napięcia.
- Komponentów i/lub akcesoriów dostarczanych wraz z pojazdem które nie są zamontowane fabrycznie w tym, lecz nie wyłącznie takich jak np.: ładowarki przenośne typ 1 dla pojazdów PHEV oraz kompresory do opon.
- Wyposażenia pojazdu typu Kamper, w tym, lecz nie wyłącznie takich jak np.: lodówka, pompa wody, kuchenka, bojler, wyposażenie oświetleniowe LED, akumulatory do pojazdu typu Kamper, itp
- Dodatkowe informacje o Ford Protect dla modeli elektrycznych/częściowo

elektrycznych; pojazdów z napędem elektrycznym – BEV, pojazdów z napędem hybrydowym – HEV oraz pojazdów z napędem hybrydowym z możliwością ładowania z sieci elektrycznej – PHEV (z wyłączeniem Mondeo HEV): Po wygaśnięciu udzielonej Gwarancji Podstawowej dla dodatkowych podzespołów Układu Wysokiego Napięcia jak również Akumulatora Wysokiego Napięcia dla każdego z kryteriów (okres czasu / przebieg), Ford Protect obejmuje tylko specyficzne Elementy Układu Wysokonapięciowego do określonego przebiegu/czasu eksploatacji (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej) jak określono w dokumentach kontraktowych, natomiast Akumulator Wysokonapięciowy nie jest objęty zakresem usługi.

Ford Polska nie ponosi odpowiedzialności za niemożność użytkowania pojazdu, stratę czasu, niedogodności, straty handlowe lub inne szkody wynikające z konieczności wykonania naprawy objętej Ford Protect. Program Ford Protect nie jest gwarancją jakości w rozumieniu Kodeksu Cywilnego; klientowi nie przysługuje roszczenie o wymianę samochodu ani prawo odstąpienia od umowy nabycia samochodu.

E. Warunki realizacji Umowy

W przypadku pojazdu serwisowanego poza siecią Autoryzowanych Dealerów Forda, użytkownik pojazdu może zostać poproszony o przedstawienie dokumentacji wykazującej, iż pojazd obsługiwany był zgodnie ze standardami serwisowymi Forda; Ford Polska może odmówić wykonania naprawy, jeżeli usterka zgłoszona przez użytkownika pojazdu jest wynikiem nieprzestrzegania standardów serwisowych Forda. Zatem, dokonywanie serwisu pojazdu objętego programem Ford Protect (w tym jego napraw i przeglądów technicznych) poza Autoryzowaną Siecią Dealerską nie spowoduje automatycznej utraty uprawnień w ramach programu Ford Protect. W takim przypadku Ford Polska będzie uprawniona do skorzystania z możliwości weryfikacji standardów serwisowych Forda i będzie mogła poprosić użytkownika pojazdu o przedstawienie dodatkowej dokumentacji potwierdzającej, że pojazd obsługiwany był zgodnie ze standardami serwisowymi Forda.

F. Zasady zgłaszania napraw i ich rozliczeń

W przypadku wystąpienia usterki, która podlega usunięciu w ramach Ford Protect, naprawa winna zostać zgłoszona wyłącznie do Autoryzowanego Dealera Forda. Uszkodzona część zostanie naprawiona lub wymieniona bez dodatkowych opłat na część Forda lub Motorcraft (z możliwością użycia części regenerowanych, wedle uznania Ford Polska). Części wymienione podlegają kolejnej wymianie do końca okresu obowiązywania umowy Ford Protect.

Wymontowane z pojazdu części stają się własnością firmy Ford Polska.

Nie podlegają zwrotowi koszty napraw w serwisach niebędących Autoryzowanymi Dealerami Forda.

Naprawy poza granicami Polski należy wykonywać wyłącznie u Autoryzowanych Dealerów Forda. Ford Protect nie obejmuje napraw wykonywanych na terytorium Rosji i Białorusi. W przypadku zażądania zapłaty przez Dealera dokonującego naprawy, zwrot kosztów nastąpi po powrocie do kraju u Autoryzowanego Dealera Forda po przedstawieniu rachunku. Rachunek winien zawierać szczegółowy wykaz czynności dokonanych w trakcie naprawy i wykaz wymienionych części. Ford Polska zwróci koszt naprawy o ile nie podlega ona ograniczeniom odpowiedzialności wynikającym z niniejszej Umowy.

G. Całkowite zniszczenie pojazdu

W przypadku, gdy pojazd objęty Ford Protect ulegnie całkowitemu zniszczeniu w okresie gwarancji podstawowej pojazdu, na wniosek użytkownika opłata za Ford Protect, pomniejszona o opłatę administracyjną w wysokości 20%, może zostać zwrócona użytkownikowi, chyba, że użytkownik ponosi winę za zniszczenie pojazdu. Wniosek należy przedstawić wraz z dowodem całkowitego zniszczenia pojazdu i oryginałem Umowy Ford Protect zawartej przed upływem okresu gwarancji podstawowej.

H. Odstąpienie od umowy

Klient ma prawo odstąpić od Umowy Ford Protect z jakiegokolwiek powodu, w drodze oświadczenia złożonego na piśmie. W przypadku odstąpienia od Umowy w okresie 30 dni od jej zawarcia, na wniosek klienta, Ford Polska zwróci mu całość opłaty za usługi objęte Umową Ford Protect. W przypadku odstąpienia od Umowy po upływie 30 dni od jej zawarcia, lecz przed upływem okresu gwarancji podstawowej na pojazd, na wniosek klienta Ford Polska zwróci mu całą kwotę opłaty Ford Protect, pomniejszonej o zryczałtowaną opłatę administracyjną z tytułu kosztów Ford Polska w wysokości 20% opłaty za Ford Protect. Jeśli klient odstąpi od Umowy Ford Protect po dacie wygaśnięcia gwarancji podstawowej, na wniosek klienta Ford Polska zwróci mu część opłaty, w wysokości proporcjonalnej do okresu czasu, który pozostał do upływu okresu obowiązywania (daty ważności) Umowy. Klient nie otrzyma zwrotu opłaty ani jej części, jeśli pojazd został objęty programem Ford Protect bezpłatnie.

Wskazane wyżej uprawnienia klienta nie naruszają jego uprawnień do odstąpienia od Umowy Ford Protect wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, mających zastosowanie do tej Umowy.