

**INFORMACJA KONSUMENCKA DOTYCZĄCA UMÓW O WYKONANIE NAPRAWY POJAZDU
(O WYKONANIE USŁUG SERWISOWYCH)**

na podstawie art. 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

Niniejsza informacja konsumencka udzielana jest przez przedsiębiorcę konsumentowi w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego (zwanemu dalej „Konsumentem” lub „Klientem”) korzystającym z jego usług na podstawie umów innych niż umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, na podstawie art. 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Dz. U. z 2014 r. poz. 827 (zwanej dalej „Ustawą”).

I. Informacje ogólne – dane identyfikujące przedsiębiorcę (art. 8 pkt 1 Ustawy)

Wykonującym usługę serwisową jest:

Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością pod firmą Plaza Motors Poland z siedzibą w Warszawie, ul. Popularna 70, 02-473 Warszawa, wpisana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000024240 (zwana dalej „Dealerem”), posiadająca NIP: 5261016043, REGON: 010863822, nr telefonu +48 22 447 0000, adres email: popularna@autoplaza.com.pl

Kontakt Konsumenta z Dealerem możliwy jest:

- osobiście w godzinach pracy Serwisu
- telefonicznie pod numerem +48 22 447 0000
- drogą poczty elektronicznej: popularna@autoplaza.com.pl

Dealer będzie porozumiewał się z Konsumentem za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Konsumenta, lub w inny sposób uzgodniony przez strony w pisemnym zaleceniu wykonania Usługi serwisowej.

Usługa serwisowa zostanie wykonana do dnia _____, a pojazd będzie do odbioru w Dziale Serwisu przy ul. Popularnej 70 w Warszawie

II. Główne cechy świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z Konsumentem (art. 8 pkt 1 Ustawy)

Świadczenie Dealera polega na wykonaniu odpłatnej usługi naprawy pojazdu (zwanej w niniejszej informacji „Usługą serwisową”). Oznaczenie pojazdu podlegającego Usłudze serwisowej oraz szczegółowy zakres Usługi serwisowej wskazany jest każdorazowo w indywidualnym pisemnym zleceniu wykonania Usługi serwisowej, podpisywanym przez Konsumenta i Dealera.

W przypadku ujawnienia się potrzeby zmiany zakresu Usługi serwisowej uzgodnionego w pisemnym zleceniu wykonania Usługi serwisowej, Dealer będzie kontaktował się z Konsumentem za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Konsumenta, lub w inny sposób uzgodniony przez strony w pisemnym zleceniu wykonania Usługi serwisowej.

III. Łączna cena lub wynagrodzenie za świadczenie wraz z podatkami (art. 8 pkt 3 Ustawy)

Łączne wynagrodzenie Dealera za świadczenie polegające na wykonaniu Usługi serwisowej wraz z podatkami wskazane jest każdorazowo w indywidualnym pisemnym zleceniu wykonania Usługi serwisowej, podpisywanym przez Konsumenta i Dealera, z tym że w przypadku gdy charakter

przedmiotu Usługi serwisowej nie pozwala, rozsądnie oceniając, na obliczenie łącznego wynagrodzenia za wykonanie Usługi serwisowej w chwili zawierania umowy, wynagrodzenie to będzie obliczone na podstawie ilości roboczogodzin zużytych na wykonanie Usługi serwisowej ustalonych na podstawie karty czasu pracy, stawki za roboczogodzinę pracy mechanika (lakiernika itp.) w wysokości wskazanej w pisemnym zleceniu oraz cen netto części zamiennych i materiałów użytych do wykonania Usługi serwisowej wskazanych w cenniku części i materiałów producenta, dostępnym dla Konsumenta w Dziale Serwisu. Tak ustalone wynagrodzenie netto powiększone będzie o podatek od towarów i usług (VAT) według obowiązującej stawki.

IV. Sposób i termin spełnienia świadczenia przez Dealera oraz stosowana przez Dealera procedura rozpatrywania reklamacji (art. 8 pkt 4 Ustawy)

A. Sposób i termin spełnienia świadczenia przez Dealera

Usługa serwisowa wykonana będzie zgodnie ze standardami i technologią wykonywania napraw marki Ford oraz przy użyciu oryginalnych części zamiennych marki Ford lub Motorcraft, chyba że co innego uzgodniono z Konsumentem w pisemnym zleceniu wykonania Usługi serwisowej.

Usługa serwisowa wykonana będzie przez Dealera w terminie określonym w pisemnym zleceniu wykonania Usługi serwisowej. Jeżeli wykonanie Usługi serwisowej nie może nastąpić, rozsądnie oceniając, w terminie określonym w pisemnym zleceniu wykonania Usługi serwisowej z powodów niezależnych od Dealera (takich jak przejściowy brak dostępności części zamiennych lub materiałów niezbędnych do wykonania Usługi serwisowej), Dealer ma obowiązek powiadomić o tym Konsumenta za pomocą poczty elektronicznej lub w inny sposób określony w zleceniu, uzgadniając z nim nowy termin wykonania Usługi serwisowej.

B. Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Klient zobowiązany jest zgłosić reklamację dotyczącą Usługi serwisowej niezwłocznie po wykryciu usterki.
2. Dealer zastrzega sobie możliwość zlecenia własnemu mechanikowi, ekspertowi lub niezależnemu rzeczoznawcy samochodowemu sprawdzenia pojazdu w celu weryfikacji czy wada Usługi serwisowej rzeczywiście wystąpiła.
3. Dealer ustosunkuje się do reklamacji Klienta w możliwie najkrótszym terminie, odpowiednim ze względu na charakter zgłoszonej wady, nie później jednak niż w terminie 14 dni od zgłoszenia usterki przez Klienta. Jeśli ostatni dzień terminu przypada na dzień uznany ustawowo za wolny od pracy, termin upływa dnia następnego.
4. W przypadku gdy Klient zażądał usunięcia wady Usługi serwisowej albo złożył oświadczenie o obniżeniu wynagrodzenia, o którą wynagrodzenie ma być obniżone, a Dealer nie ustosunkował się do takiego żądania w terminie czternastu dni uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.
5. Dealer usuwa zgłoszoną wadę Usługi serwisowej w możliwie najkrótszym terminie, odpowiednim ze względu na charakter zgłoszonej wady i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. W przypadku gdy usunięcie wady Usługi serwisowej wymagać będzie podjęcia dodatkowych działań przez Dealera, w szczególności sprowadzenia części zamiennych lub materiałów, czas usunięcia usterki może ulec przedłużeniu o czas niezbędny dla sprowadzenia części zamiennych lub materiałów.
6. Klient odbiera pojazd po wykonaniu Usługi serwisowej wolnej od wad w miejscu wskazanym przez Dealera.

V. Przewidziana przez prawo odpowiedzialność Dealera za jakość Usługi serwisowej (art. 8 pkt 5 Ustawy)

Dealer wykonana Usługę serwisową bez wad.

Dealer wykona Usługę serwisową bez wad i zgodnie ze złożonym przez Klienta zamówieniem (umową). Dealer jest jednak odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli Usługa serwisowa okaże się mieć wadę fizyczną.

Zgodnie z art. 638 Kodeksu cywilnego, do odpowiedzialności Dealera za wady wykonanej Usługi serwisowej stosuje się odpowiednio przepisy o rękojmi przy sprzedaży (art. 556 i następane Kodeksu cywilnego).

Wada fizyczna polega na niezgodności wykonanej przez Dealera usługi naprawy pojazdu z umową o wykonanie Usługi serwisowej. W szczególności wada fizyczna ma miejsce jeżeli Usługa serwisowa:

- nie ma właściwości, które Usługa serwisowa tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- nie ma właściwości, o których istnieniu Dealer zapewnił Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Dealera przy zawarciu umowy, a Dealer nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- została wykonana w stanie niezupełnym.

Dealer jest odpowiedzialny za wady Usługi serwisowej, które istniały w chwili odebrania pojazdu przez Klienta lub wynikły później z przyczyny tkwiącej w Usłudze serwisowej w tej samej chwili.

Jeżeli Usługa serwisowa została wykonana wadliwie, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu wynagrodzenia albo o odstąpieniu od umowy, chyba że Dealer niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta usunie wadę Usługi serwisowej. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli wada Usługi serwisowej była już raz usuwana przez Dealera w ramach rękojmi albo Dealer nie uczynił zadość obowiązkowi usunięcia wady Usługi serwisowej.

Obniżone wynagrodzenie powinno pozostawać w takiej proporcji do wynagrodzenia wynikającego z umowy, w jakiej wartość Usługi serwisowej z wadą pozostaje do wartości Usługi serwisowej bez wady.

Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada Usługi serwisowej jest nieistotna.

Jeżeli Usługa serwisowa ma wadę Klient może żądać usunięcia wady. Dealer jest obowiązany usunąć wadę w rozsądnym czasie, bez nadmiernej niedogodności dla Klienta.

Dealer może odmówić zadośćuczynieniu żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową Usługi serwisowej w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwy albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu wad fizycznych Usługi serwisowej jest zobowiązany na koszt Dealera dostarczyć pojazd do miejsca oznaczonego w umowie o wykonanie Usługi serwisowej, a gdy takiego miejsca nie określono w umowie, do miejsca, w którym pojazd po Usłudze serwisowej został wydany Klientowi.

Z zastrzeżeniem art. 561¹ § 2 i 3 Kodeksu cywilnego w zw. z art. 638 § 1 Kodeksu cywilnego, koszty usunięcia wady Usługi serwisowej ponosi Dealer.

Jeżeli z powodu wady fizycznej Usługi serwisowej Klient złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu wynagrodzenia, może on żądać naprawienia szkody, którą poniósł przez to, że zawarł umowę, nie wiedząc o istnieniu wady, choćby szkoda była następstwem okoliczności, za które Dealer nie ponosi odpowiedzialności, a w szczególności może żądać zwrotu kosztów zawarcia umowy,

kosztów odebrania i przewozu pojazdu. Nie uchybia to przepisom o obowiązku naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

Powyższe uprawnienia stosuje się odpowiednio w razie usunięcia wady Usługi serwisowej przez Dealera.

VI. Treść gwarancji na części naprawione lub wymienione w ramach gwarancji udzielonej przez sprzedawcę pojazdu na pojazd przy jego zakupie (art. 8 pkt 6 Ustawy)

Wszystkie oryginalne części marki Ford zamontowane w ramach naprawy gwarancyjnej objęte są gwarancją na warunkach i zasadach określonych w książce serwisowej pojazdu.

VII. Czas trwania umowy (art. 8 pkt 7 Ustawy)

Umowa zawarta jest na czas wykonania Usługi serwisowej.

Imię i nazwisko:

Adres:

Kod pocztowy:

Miejscowość:

e-mail:

Telefon(-y):

Data: _____ Podpis Klienta: _____