

Warunki ogólne programu Obietnica Nissan (Nissan Customer Promise)

Niniejszy dokument został wydany przez Nissan Sales CEE Kft., (dalej zw. "Nissan") i określa on warunki i zasady programu Obietnica Nissan (dalej zw. "Programem"), dostępnego dla wszystkich Klientów na terytorium Polski.

Definicje

Terminy, którym poniżej nadano specyficzne znaczenie, zachowują przypisane im znaczenie w całym niniejszym dokumencie.

1. **Klient** oznacza osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną, która jest właścicielem Pojazdu Osobowego Nissan lub jego użytkownikiem na podstawie umowy leasingu lub innej podobnej – która to osoba używa Pojazdu Osobowego Nissan na własne potrzeby, a nie jest podmiotem zajmującym się sprzedażą/odsprzedażą pojazdów ani klientem flotowym (tj. firma leasingową lub podmiotem który nabywając więcej niż jeden (1) Pojazd Nissan otrzymał upust flotowy).
2. **Pojazd Nissan** oznacza każdy osobowy pojazd silnikowy marki Nissan lub pojazd osobowy napędzany elektrycznie marki Nissan, który obecnie jest zarejestrowany w Polsce. Pojazdy dostawcze i ciężarowe są wyłączone z niniejszej definicji.
3. **Autoryzowany dealer/serwis Nissana** – jakkolwiek Autoryzowany dealer oraz/lub serwis Nissana upoważniony przez Nissana do wykonywania napraw oraz/lub przeglądów okresowych danych Pojazdów Nissan w Polsce.
4. **Autoryzowany dealer/serwis Nissana uczestniczący w Programie** - autoryzowany dealer/serwis Nissana, który bierze udział w Programie, zaakceptował warunki Programu i zgodził się je spełniać; informację o tym, czy dany dealer/serwis uczestniczy w Programie można uzyskać u danego dealera/serwisu.
5. **Podręcznik Użytkownika** to podręcznik użytkownika pojazdu dostarczany wraz z Pojazdem Nissan.
6. **Książeczka Gwarancyjna i Przeglądów Okresowych** obejmuje kartę gwarancyjną, terminarz przeglądów oraz uprzednio wydrukowane adnotacje o przeglądach i dostarczana jest wraz z Pojazdem Nissan.

Obietnica 1 – Bezpłatna Kontrola Pojazdu Nissan:

Zasady i warunki:

Bezpłatna Kontrola Pojazdu Nissan będzie wykonywana bez dodatkowych opłat na rzecz Klientów dostarczających swój Pojazd Nissan do autoryzowanego dealera/serwisu Nissana uczestniczącego w Programie na umówiony przegląd okresowy (zgodnie z Książeczką Gwarancyjną i Przeglądów Okresowych) lub celem naprawy (innej niż objęta gwarancją producenta).

Bezpłatna Kontrola Pojazdu Nissan oznacza, że stan Pojazdu zostanie sprawdzony przez autoryzowanego dealera/serwis Nissana. Na końcu tej procedury autoryzowany dealer/serwis przygotowuje wycenę niezbędnych prac (usługi i naprawa).

W przypadku gdy okaże się, że wymagany jest dodatkowy nakład pracy ponad to, co wskazano w wycenie w ramach Bezpłatnej Kontroli Pojazdu Nissan – autoryzowany dealer/serwis Nissana przedstawi Klientowi do akceptacji dodatkową wycenę. Żadne dodatkowe prace nie będą wykonywane bez wyraźnej akceptacji przez Klienta dodatkowej wyceny.

Obietnica 2 – Bezpłatny Samochód Zastępczy:

Zasady i warunki:

Na czas naprawy, autoryzowany dealer/serwis Nissana uczestniczący w Programie proponuje Klientowi samochód zastępczy do używania w celu umożliwienia mu zapoznania się z portfolio pojazdów marki Nissan, lub też, wedle takiego życzenia Klienta, może mu zostać zaproponowane alternatywne rozwiązanie komunikacyjne, o ile spełnione są następujące warunki:

- a) Klient zarezerwował – obejmujący co najmniej jedną (1) roboczogodzinę – termin naprawy (z wyłączeniem napraw karoserii i napraw powypadkowych) lub przeglądu okresowego dla swojego Pojazdu Nissan u autoryzowanego dealera/serwisu Nissana uczestniczącego w Programie, oraz poprosił o rozwiązanie komunikacyjne, zaś autoryzowany dealer/serwis Nissana przyjął zlecenie i wyznaczył datę przekazania Pojazdu Nissan.
- b) Klient przekazał swój Pojazd Nissan do uzgodnionej naprawy/przeglądu w dniu wyznaczonym przez autoryzowanego dealera/serwis Nissana, zgodnie z punktem a) powyżej.
- c) najpóźniej w chwili przekazania Pojazdu Nissan, jak to określono w punktach a) i b) powyżej, Klient podpisał umowę na korzystanie z samochodu zastępczego lub protokół zdawczo-odbiorczy przygotowane przez autoryzowanego dealera/serwis Nissana, w szczególności potwierdzający zasady i warunki ustalone w niniejszym dokumencie oraz określający kwoty opłat za najem i innych opłat za używanie pojazdu z przekroczeniem uzgodnionych zasad i warunków, a także podał swoje dane osobowe, jakich wymaga tego autoryzowany dealer/serwis Nissana na potrzeby dostarczenia rozwiązania komunikacyjnego.

Autoryzowany dealer/serwis Nissana uczestniczący w Programie powinien zaoferować Klientowi bezpłatny samochód zastępczy, ale w przypadku innego zapotrzebowania ze strony klienta może zaoferować alternatywne rozwiązanie komunikacyjne.

Korzystanie z samochodu ograniczone jest do terytorium kraju.

Okres użytkowania samochodu zastępczego lub innego rozwiązania komunikacyjnego ograniczony jest czasem trwania naprawy/przeglądu okresowego w zakresie uzgodnionym z Autoryzowanym dealerem/serwisem Nissana, zgodnie z punktem a) powyżej, tj. do momentu, gdy Autoryzowany dealer/serwis Nissana powiadomi Klienta, że jego/jej Pojazd Nissan jest gotowy do odbioru po wykonanej naprawie/przeglądzie. Zwrot samochodu zastępczego powinien nastąpić w tym samym dniu, w którym pojazd Klienta będzie gotowy do odbioru. Użycie auta przekraczające ww. termin podlega odrębnym opłatom.

Autoryzowany dealer/serwis Nissana jest jednakże uprawniony do zażądania wcześniejszego zwrotu samochodu zastępczego:

- jeżeli okres trwania naprawy/przebiegu okresowego zostanie wydłużony z przyczyn zależnych od Klienta, np. braku zgody na niezbędne prace, braku zapłaty uzgodnionej zaliczki itp.,
- jeżeli samochód zastępczy jest wykorzystywany w sposób niezgodny z niniejszymi zasadami i warunkami,
- w przypadkach określonych przez umowę lub protokół zdawczo-odbiorczy, o których mowa w punkcie c) powyżej.

Jakkolwiek dokładamy wszelkich starań celem zaspokojenia potrzeb Klientów, ani Nissan ani żaden z Autoryzowanych dealerów/serwisów Nissana uczestniczących w Programie nie gwarantują dostępności samochodów zastępczych w każdym dowolnym momencie ani nie gwarantują że jakikolwiek samochód zastępczy będzie dokładnie odpowiadał modelowi Pojazdu Nissan należącemu do Klienta. Nissan oraz Autoryzowani dealerzy/serwisy Nissana uczestniczący w Programie zastrzegają sobie prawo do zaoferowania alternatywnych metod pozwalających na utrzymanie mobilności Klienta.

Udostępnienie samochodu zastępczego podlega ograniczeniu maksymalnego przebiegu do 100 km dziennie. Każde przekroczenie limitu przebiegu ponad 100 km podlegać będzie opłacie (zgodnie z umową/protokołem/porozumieniem, o których mowa w punkcie c) powyżej).

O ile nie uzgodniono inaczej z góry, Klient ponosi wszystkie koszty paliwa, opłat parkingowych i drogowych, oraz pozostałych opłat wynikających bezpośrednio z faktu korzystania z auta przez Klienta, a także wszelkich kar, opłat i dodatkowych opłat powstałych w wyniku naruszenia przepisów prawa (zasad ruchu drogowego) przez Klienta.

Klient obowiązany jest utrzymywać i zwrócić samochód zastępczy w czystości i w nie pogorszonym stanie, a także chronić pojazd przed utratą lub uszkodzeniem. Samochody zastępcze będą objęte ochroną ubezpieczeniową, z zastrzeżeniem, iż odszkodowanie jest wypłacane przy przekroczeniu danej kwoty szkody (kwota ta waha się zależnie od Autoryzowanego dealera/serwisu Nissana, od którego odbierany jest pojazd). Klient obowiązany jest zapoznać się z warunkami ubezpieczenia i przestrzegać ich. Klient odpowiada za wszelkie uszkodzenia lub utratę samochodu zastępczego, nie objęte ubezpieczeniem. Klient obowiązany jest przedstawić kartę kredytową z saldem wystarczającym na zablokowanie i zabezpieczenie kwoty udziału własnego w ramach ubezpieczenia AC.

Obietnica 3 – Dopasowanie Ceny:

Zasady i warunki:

Każdy Autoryzowany dealer/serwis Nissana uczestniczący w Programie dopasuje swoją ofertę do ceny konkurenta zaoferowanej za obsługę serwisową Pojazdu Nissan Klienta, jeżeli wycena konkurenta spełniać będzie następujące warunki:

- Wycena sporządzona jest przed rozpoczęciem naprawy i wydana przez renomowany, niezależny serwis zlokalizowany w promieniu 10 km, w tym samym kraju co Autoryzowany dealer/serwis Nissana, przy czym przez „renomowany” rozumie się serwis będący w stanie wykonać dane usługi w odniesieniu do Pojazdu Nissan, zgodnie z wszystkimi mającymi zastosowanie instrukcjami producenta oraz zgodnie z przyjętymi standardami (tj. posiadający wyszkolonych

techników/mechaników korzystających ze specjalnie dedykowanych narzędzi), a także oferujący porównywalny poziom świadczonych usług, zważywszy w szczególności udzielenie gwarancji zarówno na montowane części zamienne i akcesoria jak i na wykonane naprawy, itp.

- Wycena musi zostać przedstawiona w papierowej oryginalnej wersji z pieczęcią niezależnego serwisu, oraz musi zawierać następujące dane: pełną nazwę i adres serwisu, datę oferty, całkowitą kwotę netto plus VAT, dokładne wyszczególnienie wszystkich prac (z podziałem na koszty robocizny oraz części) oraz numery referencyjne Nissana dla oryginalnych części zamiennych i akcesoriów marki Nissan (które zostaną wykorzystane).
- Wycena nie może być starsza niż 1 (jeden) tydzień przed jej przedstawieniem autoryzowanemu dealerowi/serwisowi Nissana.
- Wycena musi obejmować tylko i wyłącznie Oryginalne Części Zamienne i Akcesoria Nissana.
- Wycena musi obejmować zarówno robocizną jak i oryginalne części oraz/lub akcesoria Nissana (niniejsza obietnica nie ma zastosowania, jeżeli wycena nie zawiera kosztów oryginalnych części oraz/lub akcesoriów Nissana oraz robocizny).

z zastrzeżeniem, że Autoryzowany dealer/serwis Nissana uczestniczący w Programie nie będzie miał obowiązku dopasować ceny, jeżeli takie dopasowanie byłoby zabronione przez przepisy obowiązującego prawa, zwłaszcza jeżeli takie dopasowanie ceny prowadziłoby do oferowania usług oraz/lub części oraz/lub akcesoriów poniżej kosztów ich wytworzenia/zakupu.

Dla uniknięcia wątpliwości, niniejszym wyraźnie potwierdzamy, że Autoryzowany dealer/serwis Nissana uczestniczący w Programie nie będzie miał obowiązku dopasować ceny, jeżeli inny Autoryzowany dealer/serwis Nissana przedstawi bardziej korzystną wycenę.

Dopasowanie Ceny Nissan obejmuje wszystkie naprawy i usługi dla wszystkich modeli samochodów osobowych Nissana, z wyłączeniem napraw karoserii.

Obietnica 4 - Bezterminowy Nissan Assistance (Pomoc Drogowa Nissan Assistance):

Zasady i warunki:

Pomoc Drogowa Bezterminowy Nissan Assistance będzie świadczona na rzecz Klientów bez dodatkowych opłat (nie obejmuje to kosztów ewentualnych napraw) po upływie okresu gwarancji, na takich samych zasadach i warunkach jak warunki Nissan Assistance określone w Książeczce Gwarancyjnej i Przeglądów Okresowych, z zastrzeżeniem poniższych warunków.

Pomoc Drogowa Bezterminowy Nissan Assistance będzie świadczona, pod warunkiem że:

- Klient wykupi u Autoryzowanego dealera/serwisu Nissana uczestniczącego w Programie przegląd okresowy swojego Pojazdu Nissan, przypadający po upływie okresu gwarancyjnego zgodnie z Książeczką Gwarancyjną i Przeglądów Okresowych, oraz

- Autoryzowany dealer/serwis Nissana rejestruje Klienta w Programie Pomocy Drogowej Bezterminowego Nissan Assistance, przy czym Klient podaje swoje dane osobowe (imię i nazwisko klienta, adres, nr telefonu, adres e-mail, numer rejestracyjny pojazdu, okres przeglądowy pojazdu, datę przeglądu, typ serwisowania).

Pomoc Drogowa Bezterminowy Nissan Assistance świadczona jest do chwili przekroczenia przebiegu lub upływu okresu, który wymaga wykonania kolejnego przeglądu okresowego zgodnie z Książeczką Gwarancyjną i Przeglądów Okresowych.

Zdefiniowany powyżej okres obowiązywania Pomocy Drogowej Bezterminowego Nissan Assistance będzie każdorazowo odnawiany, gdy Klient dostarczy przyprowdzi swój Pojazd Nissan do Autoryzowanego dealera/serwisu Nissana uczestniczącego w Programie na przegląd okresowy – zgodnie z Książeczką Gwarancyjną i Przeglądów Okresowych (aż do daty następnego zalecanego przeglądu okresowego).

Jeżeli w terminie wynikającym z Książeczki Gwarancyjnej i Przeglądów Okresowych nie zostanie wykonany aktualnie przypadający przegląd okresowy u Autoryzowanego dealera/serwisu uczestniczącego w Programie, uprawnienie do Pomocy Drogowej Bezterminowego Nissan Assistance przestanie przysługiwać z upływem terminu na taki wymagany przegląd. Uprawnienie to może zostać ponownie uzyskane i odnowione aż do dnia kolejnego zalecanego przeglądu okresowego, jeżeli:

- Klient przyprowdzi swój Pojazd Nissan do Autoryzowanego dealera/serwisu Nissana uczestniczącego w Programie na zalecany przegląd okresowy zgodnie z Książeczką Gwarancyjną i Przeglądów Okresowych.

Jeden dedykowany numer telefonu będzie dostępny dla Klientów chcących wezwać obsługę Pomocy Drogowej Nissan Assistance (przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu), a także chcących skontaktować się z Call center celem złożenia zapytania lub skargi (dostępne tylko w dni robocze). Osobny numer telefonu będzie wykorzystywany w każdym poszczególnym kraju, o ile Klient będzie kontaktował się z Nissanem z zagranicy.

Postanowienia różne

1. O ile niniejszej warunki i zasady przewidują, że Klient ma podać swoje dane osobowe dla potrzeb niniejszego Programu, dane te powinny być rzeczywiste, kompletne i aktualne. Ani Nissan, ani żaden Autoryzowany dealer/serwis nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie swoich obowiązków określonych w tym dokumencie, ani za żadną szkodę, w zakresie w jakim wynikły one z podania niedokładnych, niekompletnych lub nieaktualnych danych przez Klienta lub osoby działające w jego imieniu i na jego rzecz.
2. Nissan zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych warunków, a także do zakończenia funkcjonowania programu Obietnica Nissan w całości bądź w części, za uprzednim powiadomieniem nie krótszym niż 30 dni. Zmiana lub zakończenie nie będą miały wpływu na prawa już nabyte.
3. Niniejsze warunki podlegają prawu polskiemu. Jeżeli Klient jest przedsiębiorcą lub inną osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej,

sądem właściwym w sprawach wszelkich sporów dotyczących niniejszych warunków będzie sąd właściwy dla siedziby rejestrowej Nissana.