



Opel FLEXCARE

## Zasady i warunki programu Opel FlexCare

Sprzedawca – partner Opel Poland Sp. z o.o. (w dalszej części dokumentu zwany “Opel”) w ramach płatnego programu Opel FlexCare oferuje następujące usługi:

- Ochrona Pogwarancyjna – dodatkowa gwarancja, oferowana i obsługiwana przez Dealerów i Serwisy marki Opel, po wygaśnięciu okresu gwarancji sprzedawcy. Zakres Ochrony Pogwarancyjnej jest tożsamy z zakresem gwarancji na nowe samochody marki Opel. Ochrona Pogwarancyjna oferowana jest odpłatnie na okres podany w Certyfikacie Opel FlexCare lub do osiągnięcia przebiegu maksymalnego podanego w Certyfikacie Opel FlexCare zależnie od tego, co nastąpi, jako pierwsze.
- Obsługa Okresowa - składa się z Przeglądów Okresowych realizowanych zgodnie z Harmonogramem Serwisowym firmy Opel (dotyczy "normalnego użytkownika") w liczbie podanej w Certyfikacie Opel FlexCare stosownie do ważności pakietu zgodnie z Certyfikatem Opel FlexCare oraz stosownie do podanego w nim przebiegu
- Elementy Eksploatacyjne - zawiera wymianę elementów eksploatacyjnych określonych w Certyfikacie programu Opel FlexCare stosownie do ważności pakietu zgodnie z Certyfikatem Opel FlexCare oraz stosownie do podanego w nim przebiegu.
- Opel Assistance na okres podany w Certyfikacie Opel FlexCare lub do osiągnięcia przebiegu maksymalnego podanego w Certyfikacie Opel FlexCare zależnie od tego, co nastąpi, jako pierwsze.

Postanowienia ogólne:

1. Program Opel FlexCare i jego elementy dostępne są do pojazdów kupionych u Autoryzowanych Dealerów Opel przez klientów detalicznych, B2B oraz flotowych. Z programu wyłączone pojazdy to: taksówki, przeznaczone do zarobkowego przewozu osób, nauki jazdy, służb publicznych (ambulanse, samochody policyjne itp.), oraz przeznaczone na wynajem i nagrody. Program dotyczy pojazdów zarejestrowanych na terenie: Andory, Belgii, Bośni i Hercegowiny, Bułgarii, Cypru, Chorwacji, Danii, Estonii, Finlandii, Francji, Niemczech, Gibraltaru, Grecji, Wielkiej Brytanii, Węgier, Islandii, Włoch, Kosowa, Litwy, Łotwy, Liechtensteinu, Luksemburgu, Macedonii (FYROM), Malty, Monako, Holandii, Północnej Irlandii, Norwegii, Austrii, Polski, Portugalii, Republiki Irlandii, Rumunii, San Marino, Szwecji, Szwajcarii, Serbii i Czarnogórze, Słowacji, Słowenii, Hiszpanii, Republice Czeskiej, Turcji

2. FlexCare zawierający Ochronę Pogwarancyjną może nabyć pierwszy właściciel pojazdu w okresie obowiązywania gwarancji sprzedawcy. Okres obowiązywania gwarancji sprzedawcy podany jest w „Książeczce serwisowej i gwarancyjnej pojazdu”

FlexCare można także nabyć do byłych samochodów demonstracyjnych dealerów oraz odkupionych z wynajmu krótkoterminowego Opla w okresie obowiązywania gwarancji sprzedawcy, jeśli ich własność nie została przeniesiona z drugiego klienta końcowego na kolejnego

FlexCare zawierający Obsługę Okresową można nabyć przed pierwszym wymaganym Przeglądem Okresowym nie później niż w ciągu 12 miesięcy od pierwszej rejestracji pojazdu.

FlexCare zawierający Elementy Eksploatacyjne można nabyć przed pierwszą wymaganą wymianą części w ramach Elementów Eksploatacyjnych lub przed pierwszym wymaganym Przeglądem Okresowym nie później niż w ciągu 12 miesięcy od pierwszej rejestracji pojazdu.

3. Opel FlexCare jest przyporządkowany do samochodu i w przypadku zmiany właściciela jest automatycznie przenoszony na następnego właściciela/użytkownika pojazdu.
4. Sprzedawca lub firma Opel nie ponosi odpowiedzialności za braki ani niemożność przeprowadzenia usług serwisowych związanych z elementami Opel FlexCare, jeżeli taka niemożność jest niezależna od woli Sprzedawcy lub firmy Opel, w szczególności, jeżeli wynika z siły wyższej, wojny, strajku, itp.
5. W przypadku całkowitego zniszczenia/kradzieży pojazdu objętego Opel FlexCare możliwe jest unieważnienie Opel FlexCare i zwrot zapłaconej kwoty:
  - a) Jeśli klient zamówił jedynie Ochronę Pogwarancyjną Opel FlexCare, pakiet Opel FlexCare może zostać zwrócony w ciągu pierwszych 2 lat od czasu pierwszej rejestracji pojazdu objętego pakietem.
  - b) Jeśli klient zamówił pakiet Opel FlexCare zawierający Obsługę Okresową, pakiet Opel FlexCare może zostać zwrócony przed pierwszym Przeglądem Okresowym nie później niż w ciągu pierwszych 11 miesięcy po pierwszej rejestracji pojazdu objętego pakietem.

- c) Jeśli klient zamówił pakiet Opel FlexCare zawierający Elementy Eksploatacyjne, pakiet Opel FlexCare może zostać zwrócony przed pierwszą wymianą Elementów Eksploatacyjnych nie później niż w ciągu pierwszych 11 miesięcy po pierwszej rejestracji pojazdu objętego pakietem.

Anulowanie lub wycofanie pojazdu z programu Opel FlexCare z innych powodów lub po upływie wskazanego terminu nie jest możliwe. Wniosek o zwrot pakietu może zostać złożony u Sprzedawcy lub u dowolnie wybranego Autoryzowanego Dealera lub w Serwisie marki Opel uczestniczącym w programie. Wniosek musi być sporządzony na piśmie i zawierać dowód bezpowrotnej utraty lub kradzieży pojazdu. Klient musi także okazać oryginał Certyfikatu Opel FlexCare. Autoryzowany Dealer lub Serwis Opel pomoże w wypełnieniu stosownych dokumentów oraz rozpatrzeniu wniosku o zwrot pakietu.

6. Zgłoszenia w ramach programu Opel FlexCare można składać wyłącznie za okazaniem oryginału Certyfikatu Opel FlexCare.

#### **A. Ochrona Pogwarancyjna**

- W odniesieniu do pojazdu objętego programem Opel FlexCare zgodnie z Certyfikatem Opel FlexCare –

1. Ochrona Pogwarancyjna Opel FlexCare wchodzi w życie w dniu, kiedy podstawowa gwarancja na nowy pojazd objęty gwarancją zgodnie z warunkami na nowy pojazd opisanymi w „Księżeczce serwisowej i gwarancyjnej” (data pierwszej rejestracji lub data wydania auta w zależności od tego, co nastąpi, jako pierwsze) wygaśnie, i pozostanie w mocy przez okres opisany w Certyfikacie Opel FlexCare lub do osiągnięcia maksymalnego przebiegu podanego w Certyfikacie Opel FlexCare, zależnie od tego, co nastąpi, jako pierwsze ("Okres Ochrony Pogwarancyjnej FlexCare").
2. Wszystkie roszczenia wynikające z Ochrony Pogwarancyjnej Opel FlexCare wygasną na koniec Okresu Ochrony Pogwarancyjnej Opel FlexCare. W przypadku zdarzenia zgłoszonego w Okresie Ochrony Pogwarancyjnej FlexCare, lecz nienaprawionego do czasu jego upływu, Okres Ochrony Pogwarancyjnej FlexCare zostanie wydłużony do chwili naprawy takiego zdarzenia. Jeżeli zdarzenie nie może zostać wskazane lub jeżeli istnienie tego zdarzenia lub naprawa są kwestionowane, Ochrona Pogwarancyjna Opel FlexCare wygaśnie dwa miesiące po ostatniej naprawie lub oświadczeniu ze strony Autoryzowanego Dealera/Serwisu Opel, iż usterka została usunięta lub o braku takiej usterki. Przerwa lub wznowienie Okresu Ochrony Pogwarancyjnej w wyniku naprawy lub sprawdzenia zdarzenia lub uzgodnień

dotyczących okoliczności usprawiedliwiających roszczenie są wykluczone. Obietnice dowolnego rodzaju złożone przez strony trzecie, które mogą w dowolny sposób odbiegać zakresem lub warunkami od opisanej tu Ochrony Pogwarancyjnej Opel FlexCare, nie są wiążące dla Sprzedawcy lub firmy Opel.

3. Ochrona Pogwarancyjna Opel FlexCare dotyczy wyłącznie bezpłatnych napraw pojazdu dokonywanych przez Autoryzowanego Dealera/Serwis Opel, tj. zobowiązania Sprzedawcy wynikające z niniejszej Ochrony Pogwarancyjnej Opel FlexCare są ograniczone do naprawy lub wymiany według jego uznania dowolnej części przez Autoryzowanego Dealera/Serwis Opel. Naprawa lub wymiana uszkodzonej części zostanie wykonana przez Autoryzowanego Dealera/Serwis Opel, do którego pojazd zostanie dostarczony bez opłat za części oraz robociznę. Właściciel pojazdu nie jest, w żadnym przypadku, uprawniony do jakiegokolwiek rekompensaty poza tą, która została określona w programie Opel FlexCare, czyli nie jest uprawniony do rekompensaty za np. holowanie; pojazd zastępczy; montaż oraz ponowny montaż po sprawdzeniu i rozmontowaniu, kiedy szkoda nie jest pokrywana na mocy Ochrony Pogwarancyjnej Opel FlexCare; możliwą utratę wartości po naprawie; koszty podróży lub transportu; straty w biznesie lub straty w rozumieniu utraconych dochodów.. Jednakże niektóre usługi wynikają z postanowień Opel Assistance, który stanowi część programu Opel FlexCare, i realizowane są na warunkach opisanych w punkcie B niniejszych Zasad i warunków programu Opel FlexCare.
4. Wymienione części stają się własnością Sprzedawcy.
5. Zgłoszenia w ramach programu Opel FlexCare można składać wyłącznie za okazaniem oryginału Certyfikatu Opel FlexCare.
6. Sprzedawca zachowuje prawo do wyznaczenia mechanika/technika, który dokona sprawdzenia pojazdu przed naprawą lub wymianą części w ramach Ochrony Pogwarancyjnej Opel FlexCare.
7. Ochrona Pogwarancyjna Opel FlexCare obejmuje naprawy wykonane przez Autoryzowanego Dealera/Serwis Opel w krajach Unii Europejskiej, Norwegii, Szwajcarii, Liechtensteinie, Islandii, Chorwacji, Serbii, Czarnogórze, Bośni i Hercegowinie, Albanii, dawnej Jugosłowiańskiej Republice Macedonii, Kosowie, Turcji, Ukrainie, Rosji, Mołdawii, Białorusi oraz Gruzji.
8. Zakres Ochrony Pogwarancyjnej Opel FlexCare stanowi odpowiednik zakresu gwarancji na nowy pojazd marki Opel.

Powyższe warunki mają zastosowanie odpowiednio do modelu Opel Ampera, z zastrzeżeniem, że wszystkie naprawy mogą być wykonywane wyłącznie przez Autoryzowanego Dealera/ Serwis obsługujący model Opel Ampera.

9. Z Ochrony Pogwarancyjnej Opel FlexCare wyłączone są podzespoły/grupy podzespołów oraz następujące pozycje:
  - Wyważanie i geometria kół
  - Regeneracja filtra cząstek stałych
  - Regulacja ustawienia elementów nadwozia takich jak zamki i zawiasy
  - Eliminacja hałasów i wibracji wywoływanych przez wadliwie spasowane części nadwozia lub złą geometrią nadwozia, kół lub zawieszenia

- Regulacja następujących elementów: hamulce, hamulec postojowy, sprzęgło, skrzynia biegów, paski klinowe, zapłon, mechanizm rozrządu silnika, reflektory, geometria ustawienia kół przednich, drzwi, pokrywa silnika, pokrywa bagażnika, klapy, okno dachowe, szyby, przesłony nawiewów
  - Poniższe podzespoły są ogólnie uznawane za części eksploatacyjne, które podlegają normalnemu zużyciu, i przez to są wyłączone zarówno zakresu gwarancji podstawowej Sprzedawcy jak i Ochrony Pogwarancyjnej Opel FlexCare: okładziny hamulcowe, bębny hamulcowe, tarcze hamulcowe i klocki hamulcowe, łożyska wyciskowe sprzęgła, tarcze dociskowe sprzęgła oraz tarcze cierne, opony, pióra oraz gumy wycieraczek, paski napędu osprzętu, paski zębate oraz paski klinowe, wewnętrzne/zewnętrzne elementy wykończeniowe, listwy ozdobne, uszczelki, osłony, progi i nadkola, pokrowce siedzeń i oparc, wykładziny i dywaniki podłogowe, pęknięcia szyb (na skutek ingerencji z zewnątrz), przewody grzejne szyb (na skutek uszkodzenia mechanicznego), świece zapłonowe, rury wydechowe oraz tłumiki, baterie nadajników zdalnego sterowania, bezpieczniki, żarówki z wyjątkiem żarówek w reflektorach ksenonowych, sprężyny gazowe do klapy tylnej i pokrywy silnika, amortyzatory i kolumny MacPhersona.
10. Roszczenia dot. Ochrony Pogwarancyjnej Opel FlexCare wyłączone są również w odniesieniu do następujących sytuacji:
- a)** jeżeli czynności serwisowe (przeeglądy zgodne z harmonogramem serwisowym firmy Opel) wyszczególnione przez firmę Opel lub pozostałe naprawy nie są wykonywane terminowo lub są wykonywane niezgodnie ze specyfikacjami firmy Opel. Powyższe zastrzeżenie nie obowiązuje, jeśli, zostanie dostarczony dowód, że usterka nie ma związku z pominiętym lub opóźnionym przeglądem. Wykonane czynności serwisowe muszą być dokumentowane.
  - b)** w przypadku zespołów, które są pośrednio lub bezpośrednio powiązane z częściami (np. z częściami tuningowymi lub stylizującymi) zamontowanymi po przekazaniu pojazdu klientowi, które nie są oryginalnymi akcesoriami Opla, lub jeżeli pojazd został zmodyfikowany w sposób niezatwierdzony przez firmę Opel;
  - c)** jeżeli pojazd został, bez uprzedniej zgody firmy Opel, zasilony paliwem o nieprawidłowej specyfikacji, włączając w to tak zwany biodiesel, a usterka związana jest z podzespołami pojazdu, których funkcjonowanie mogłoby zostać zakłócone przez zatankowane paliwo o nieprawidłowej specyfikacji. Ta sama reguła obowiązuje w przypadku użytkowania pojazdu z płynami eksploatacyjnymi o nieprawidłowej specyfikacji, np. nieprawidłowy olej silnikowy;
  - d)** jeżeli pojazd brał udział w zawodach, wyścigach, rajdach, próbach bicia rekordów lub podobnych imprezach sportowych lub zdarzeniach, lub był użytkowany w sposób niezgodny ze swoim przeznaczeniem, chyba, że jest to dopuszczone przez firmę Opel;
  - e)** w przypadku uszkodzeń pojazdu skutkujących szkodą całkowitą (ubezpieczenie);
  - f)** jeżeli numer VIN pojazdu został zmieniony lub usunięty albo jest nieczytelny bądź nie jest zgodny z danymi w książeczce serwisowej i gwarancyjnej;
  - g)** w przypadku podzespołów zaplombowanych, jeżeli plomba została uszkodzona;
  - h)** w przypadku awarii lub uszkodzeń części spowodowanych przez mróz, wodę, zatory spowodowane zamarzaniem cieczy, nagromadzenie zanieczyszczeń, muł lub

osady bądź inne substancje obce, które uniemożliwiły prawidłowe funkcjonowanie części.

i) jeżeli zmodyfikowano, odłączono, lub manipulowano przy liczniku przebiegu. Temu ograniczeniu nie podlega wymiana czy modyfikacje, które zostały przeprowadzone na skutek usterki danego podzespołu, jeżeli taka modyfikacja lub wymiana została udokumentowana (w tym przebieg wymienionego licznika).

11. Ochrona Pogwarancyjna Opel FlexCare nie ma również zastosowania, jeżeli przyczyna usterki wynika z:

- a) nieprzestrzegania zaleceń firmy Opel dotyczących pielęgnacji oraz konserwacji pojazdu (np. występujących w instrukcji obsługi) włączając w to m.in. zaniedbanie czynności wymaganych w przypadku zapalenia się kontrolek ostrzegawczych lub zaniedbanie usunięcia stwierdzonych usterek;
- b) dokonywania konserwacji, napraw, przeglądów poza Autoryzowanym Dealerem/Serwisem marki Opel;
- c) użytkowania samochodu w sposób niezgodny z przeznaczeniem lub jego przeciążania;
- d) zewnętrznych czynników mechanicznych lub chemicznych (uszkodzenia powłoki lakierniczej lub nadwozia, zwłaszcza odpryski po uderzeniach drobnych kamieni, rdza, oddziaływanie wyziewów z kominów fabrycznych, ptasie odchody);
- e) niezgłoszenia defektu, który był już widoczny przy dostawie pojazdu, bezpośrednio po dostawie, albo defektu, który został zauważony w późniejszym czasie, bezpośrednio po jego zauważeniu;
- f) zaniedbania przez właściciela podjęcia odpowiednich działań w celu ograniczenia szkód.

Jeśli pojazd został zmodyfikowany w sposób niezatwierdzony przez firmę Opel Ochrona Pogwarancyjna Opel FlexCare nie może być udzielona.

Szkody następcze lub wynikłe koszty takie jak opłaty hotelowe, wynajem samochodu oraz utrata dochodów czy zysków nie są pokrywane zgodnie z tymi postanowieniami.

## **B. Opel Assistance**

- W odniesieniu do pojazdu objętego programem Opel FlexCare zgodnie z Certyfikatem Opel FlexCare –

Program Opel FlexCare obejmuje Opel Assistance. Opel Assistance wchodzi w życie w dniu, kiedy podstawowy program Opel Assistance na nowy pojazd zgodnie z warunkami opisanymi w „Książeczce serwisowej i gwarancyjnej” wygaśnie i pozostanie w mocy przez okres opisany w Certyfikacie Opel FlexCare lub do osiągnięcia maksymalnego przebiegu podanego w Certyfikacie Opel FlexCare, zależnie od tego, co nastąpi, jako pierwsze.

Opel Assistance jest przyznawany na zasadach i warunkach zgodnie z opisem podanym w „Książeczce serwisowej i gwarancyjnej” firmy Opel.

## **C. Obsługa Okresowa**

- W odniesieniu do pojazdu objętego programem Opel FlexCare zgodnie z Certyfikatem Opel FlexCare –

Obsługa Okresowa Opel FlexCare składa się z Przeglądów Okresowych realizowanych zgodnie z Harmonogramem Serwisowym firmy Opel (dotyczy "normalnego użytkowania") w liczbie podanej w Certyfikacie Opel FlexCare stosownie do ważności pakietu zgodnie z Certyfikatem Opel FlexCare oraz stosownie do podanego w nim przebiegu. Usługi serwisowe obejmują: wszystkie części zgodnie z Harmonogramem Serwisowym firmy Opel (włączając w to płyny takie jak olej silnikowy, płyn hamulcowy, ciecz chłodząca, olej przekładniowy - zapewnione w ilościach, w jakich powinny być wymieniane lub uzupełniane w trakcie regularnego przeglądu - w przypadku, kiedy takie uzupełnienie lub ponowne napełnienie jest konieczne pomiędzy dwoma Przeglądami Okresowymi, takie uzupełnienie lub napełnienie nie zostanie objęte pakietem Obsługa Okresowa Opel FlexCare) oraz robocizną zgodnie ze specyfikacją w Harmonogramie Serwisowych oraz niezbędne dodatkowe elementy związane z czynnościami serwisowymi. Sprawdzenie zabezpieczenia antykorozyjnego wchodzi w skład pakietu Obsługa Okresowa Opel FlexCare.

Z Obsługi Okresowej Opel FlexCare wyłączone są części podlegające zużyciu eksploatacyjnemu, których wymiana okaże się konieczna podczas Przeglądów Okresowych.

Przeglądy Okresowe w ramach Obsługi Okresowej Opel FlexCare można realizować wyłącznie u Autoryzowanych Dealerów lub w Autoryzowanych Serwisach Opel

#### **D. Elementy Eksploatacyjne**

- W odniesieniu do pojazdu objętego programem Opel FlexCare zgodnie z Certyfikatem Opel FlexCare -

Pakiet Elementy Eksploatacyjne Opel FlexCare można nabyć tylko razem z pakietem Ochrona Pogwarancyjna Opel FlexCare opiewającym na taki sam okres i przebieg.

Elementy Eksploatacyjne Opel FlexCare zawiera wymianę elementów eksploatacyjnych określonych w Certyfikacie Opel FlexCare stosownie do ważności pakietu zgodnie z Certyfikatem Opel FlexCare oraz stosownie do podanego w nim przebiegu.

Tylko te elementy, które są częścią oryginalnego wyposażenia pojazdu są objęte pakietem Elementy Eksploatacyjne.

Wymiana dotyczy części, które uległy normalnemu zużyciu eksploatacyjnemu. Wyłączone z ochrony pakietem są szkody powstałe w wyniku wypadku lub innych czynników zewnętrznych..

Wymiana obejmuje potrzebne części oraz robocizną określoną w poprzez System Informacji Technicznej (TIS) Opel.

W ramach pakietu Elementy Eksploatacyjne Opel FlexCare wymianie podlegają następujące części: klocki i szczęki hamulcowe, tarcze i bębny hamulcowe, amortyzatory, łożyska kół, przeguby kulowe, łożysko wyciskowe sprzęgła, tarcza i docisk sprzęgła, pióra wycieraczek (maksimum jeden komplet rocznie), baterie pilotów zdalnego sterowania, bezpieczniki, akumulatory (rozruchowe do samochodów z silnikiem spalinowym) oraz żarówki (za wyjątkiem lamp wyładowczych (ksenonowych) i LED)

Elementy niewyszczególnione w sposób wyraźny na powyższej liście nie podlegają bezpłatnej wymianie w ramach pakietu Elementy Eksploatacyjne Opel FlexCare i ich ewentualna wymiana jest płatna.

Wymiana piór wycieraczek określona jest na jedną wymianę rocznie zgodnie z okresem ważności pakietu.

Wymiana elementów na żądanie jest dozwolona tylko wtedy, gdy są zużyte lub gdy przekroczone są limity określone w Systemie Informacji Technicznej (TIS) Opel.

Ilość wymian elementów ograniczona jest do tej określonej w Certyfikacie Opel FlexCare. Zużycie elementów dotyczy normalnej eksploatacji i typowego zużycia części. Dodatkowe wymiany konieczne ze względu na indywidualne użytkowanie lub styl jazdy nie są objęte pakietem Elementy Eksploatacyjne Opel FlexCare.

Wymianę elementów eksploatacyjnych w ramach pakietu Elementy Eksploatacyjne Opel FlexCare można realizować wyłącznie u Autoryzowanych Dealerów lub w Autoryzowanych Serwisach Opel. Wykluczone są zwroty za wymiany wykonane poza siecią Autoryzowanych Serwisów Opel oraz wszelkie odszkodowania za szkody spowodowane opóźnioną lub pominiętą wymianą wyszczególnionych części lub zespołów.