



## PROCEDURA ZGŁOSZENIA I OBSŁUGI AWARII



### Różne gwarancje, różne warunki napraw



### Opcje dodatkowe, które możesz zamówić do każdej Gwarancji:



### KROK 1

Zgłoszenie awarii **przed rozpoczęciem naprawy** do autogwarancje.pl na e-mail: pomoc@gethelp.pl lub telefonicznie pod numerem 515 110 120.

### KROK 2

Diagnoza w warsztacie wybranym przez Klienta – obejmuje rozpoznanie przyczyn oraz ocenę poprawności działania urządzeń bez demontażu części.

**UWAGA!** W przypadku konieczności demontażu dodatkowych elementów w celu dokładnego zdiagnozowania usterki konieczny jest kontakt z autogwarancje.pl w celu uzyskania akceptacji (kontakt pod numerem 515 110 120 lub na e-mail: pomoc@gethelp.pl).

Co musi zawierać diagnoza awarii:

- opis przyczyny uszkodzenia
- kosztorys naprawy (podział kosztów części oraz robocizny brutto)
- numery katalogowe części
- zdjęcie stanu licznika
- zdjęcia uszkodzeń – jeśli są widoczne np.: wycieki, korozja, pęknięcia

Powyższe są warunkiem koniecznym do akceptacji naprawy.

Samodzielne zlecenie naprawy auta przez Klienta może skutkować brakiem odpowiedzialności po stronie autogwarancje.pl

### KROK 3

**Rozliczenie naprawy** z warsztatem samochodowym odbywa się na podstawie **faktury VAT** na numer rachunku bankowego warsztatu samochodowego. Zgodnie z przepisami JPK, autogwarancje.pl musi otrzymać oryginał prawidłowo wystawionej faktury w formie papierowej lub elektronicznej (ze wskazaniem numeru VIN auta lub numer gwarancji).

Dane do faktury:

GetHelp.pl Sp.z.o.o, ul. Przybyszewskiego 99, 93-126 Łódź, NIP: 7292711242 z termin płatności 7 dni od dnia otrzymania oryginału faktury.

## Szczegółowe Warunki gwarancji NITRO 2022

Niniejsze Szczegółowe Warunki Gwarancji (zwane dalej SWG) stosuje się przy udzieleniu gwarancji jakości na Pojazd przy Umowie Sprzedaży. Gwarancja jakości udzielana jest na Pojazd wyłącznie kupującemu przez czas trwania gwarancji w zakresie i na warunkach wskazanych w Szczegółowych Warunkach Gwarancji.

### § 1 DEFINICJE

- Awaria** – nagłe i nieprzewidziane zaprzestanie prawidłowej pracy elementu, zespołu elementów lub podzespołów Pojazdu, spowodowane wewnętrzną przyczyną pochodzenia: mechanicznego, pneumatycznego lub hydraulicznego, które uniemożliwia zgodne z prawem korzystanie z Pojazdu na drogach publicznych.
- Koszt Jednorazowej Naprawy** – suma wszystkich kosztów, na które składają się Koszty Naprawy Pojazdu, Naprawy na drodze, holowania, najmu auta zastępczego oraz diagnozy Awarii poniesione podczas jednorazowego usunięcia Awarii Pojazdu w wysokości określonej w SWG.
- Całkowity Koszt Napraw** – suma wszystkich kosztów, na które składają się Koszty Naprawy Pojazdu, Naprawy na drodze, holowania Pojazdu, najmu auta zastępczego oraz diagnozy Awarii poniesione podczas usunięcia wszystkich Awarii w okresie obowiązywania Gwarancji.
- Klient** – osoba fizyczna lub prawna, uprawniona do realizacji zapisów umowy gwarancji, na rzecz której gwarancja została udzielona w związku z zawarciem umowy Sprzedaży Pojazdu.
- Gwarancja** – oświadczenie dające Klientowi uprawnienie do żądania naprawy Pojazdu realizowane przez wskazany podmiot, w tym Koordynatora Napraw na zasadach opisanych w SWG.
- Kalkulacja Kosztów Naprawy** – przyjęte przez Partnera przewidywane koszty usunięcia Awarii Pojazdu. Do kalkulacji przyjmuje się stawkę jednej roboczogodziny Partnera w wysokości 100,00 złotych brutto oraz ceny części zamiennych właściwych dla danego rodzaju pojazdu z zachowaniem gwarancji sprzedawcy lub producenta.
- Konto** – prowadzony w Serwisie wydzielony i oznaczony unikalną nazwą zbiór zasobów z danymi Klienta, który umożliwia komunikację pomiędzy Klientem a Koordynatorem Napraw.
- Koszt Naprawy Pojazdu** – ogół kosztów, na które składają się koszty roboczogodzin pracy Partnera oraz koszty zakupu części Pojazdu.
- Limit Kilometrów** – jest to różnica przebiegu Pojazdu pomiędzy dniem aktywacji gwarancji a chwilą wystąpienia Awarii.
- Naprawa Warsztatowa** – ogół czynności niemożliwych do wykonania w warunkach poza warsztatowych, mających na celu usunięcie awarii podzespołu, którego usterka uniemożliwia eksploatację pojazdu i przywrócenia go do stanu sprzed zgłoszenia awarii.
- Pojazd** – pojazd mechaniczny będący przedmiotem Umowy Sprzedaży i objęty Gwarancją.
- Koordynator Napraw** – przedstawiciel GetHelp.pl z siedzibą w Łodzi, za pośrednictwem którego Partner może wykonywać obowiązki gwaranta wynikające z Gwarancji.
- Warsztat samochodowy** – osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą lub osoby prawne, którzy wykonują sprawdzenie pojazdu przed zakupem, kalkulację Kosztów Napraw i usuwają Awarie Pojazdu na własny rachunek i odpowiedzialność oraz udzielają gwarancji na świadczone przez siebie usługi.
- Partner** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna, uprawniona przez GetHelp.pl do zawarcia Umowy Sprzedaży Gwarancji z Klientem.

- Opłata manipulacyjna** – jednorazowo lub wielokrotnie pobierana opłata za zindywidualizowane i bezpośrednie świadczenie czynności w szczególności zmiany zapisów umowy Gwarancji. Opłata w wysokości 20% ceny gwarancji uiszczanej nie mniej niż 100 pln pobierana przez Koordynatora Napraw.
- Serwis** – internetowy system, dostępny pod adresem [www.gethelp.pl](http://www.gethelp.pl) w ramach którego utworzone jest Konto dla Klienta. W skład Systemu wchodzi min. domena internetowa, pliki graficzne, kod informatyczny, bazy danych, panel administracyjny.
- Umowa Sprzedaży** – umowa zakupu Gwarancji zawierana między Klientem a Partnerem GetHelp.pl.

### § 2 OKRES OBOWIĄZYWANIA GWARANCJI

- Gwarancja jest udzielana na zasadach opisanych w SWG na okres wskazany w Karcie Gwarancji (okres ochrony) lub na limit kilometrów, 20000 km dla gwarancji na okres 730 dni, 10000 km dla gwarancji 365 dni, 5000 km dla gwarancji 180 dni, 2500 km dla gwarancji 90 dni w zależności co nastąpi wcześniej, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
- Partner zobowiązuje się aktywować Gwarancję w Serwisie najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży.
- W przypadku braku uiszczenia płatności, Koordynator Napraw jest zwolniony z realizacji obowiązków gwaranta za Partnera-wynikających z Gwarancji.
- Gwarancja udzielona na zasadach opisanych w SWG obowiązuje wyłącznie pomiędzy Partnerem a Klientem. W przypadku zbycia Pojazdu przez Klienta, Gwarancja nie obowiązuje.

### § 3 ZAKRES GWARANCJI

- W przypadku wystąpienia Awarii w okresie Gwarancji, na zasadach opisanych w SWG Partner zobowiązuje się pokryć Koszty Naprawy Pojazdu w warunkach warsztatowych. Przyjmuje się, że w ramach gwarancji Całkowity Koszt Jednorazowej Naprawy nie może przekroczyć 1000 (słownie: tysiąc) złotych brutto dla podzespołów Pojazdu wskazanych w **§ 3ust.1 SWG**.
  - instalacja LPG/CNG – obejmuje: wlew gazu (zawór tankowania), zbiornik gazu wraz z osprzętem, przełącznik benzyna-gaz, mikser (mieszalnik), elektrozawór gazu, reduktor (parownik), katalizator z sondą lambda, attuator (regulator przepływu), rozdzielacz gazu, regulator składu mieszanki, sterownik elektroniczny, wielozawór, reduktor-parownik, listwa wtryskiwaczy z czujnikami temperatury i ciśnienia gazu, kalibrowane dysze, pompa gazu z wielozaworem, regulator ciśnienia, reduktor ciśnienia, wtryskiwacze gazu,
  - W przypadku wystąpienia Awarii w okresie Gwarancji, na zasadach opisanych w SWG Partner zobowiązuje się pokryć Koszty Naprawy Pojazdu w warunkach warsztatowych. Przyjmuje się, że w ramach gwarancji Całkowity Koszt Jednorazowej Naprawy nie może przekroczyć 1500 (słownie: tysiąc pięćset) złotych brutto dla podzespołów Pojazdu wskazanych w **§ 3ust.2 SWG**.
    - układ chłodzenia silnika – obejmuje: termostat, wentylator chłodnicy, chłodnica płynu chłodzącego (z wyłączeniem chłodnicy zespolonej tzw. intercooler), zbiornik wyrównawczy,
    - układ hamulcowy – obejmuje: pompa hamulcowa, rozpieracze hydrauliczne, korektor siły hamowania, zaciski hamulcowe, zbiorniczek układu hamulcowego,
    - rozrusznik – obejmuje: wirnik, satelity, automat, koła zębate, obudowa,
    - alternator – obejmuje: stojan, wirnik, szczotki, diody, regulator napięcia, obudowa.
    - wał napędowy – obejmuje: przegub elastyczny, smarownicza, złącze wielowypustowe, rura wału napędowego, łożysko wspornika, przegub krzyżakowy, złącze kołnierzone,

- f) półoś napędowa – obejmuje: półoś, piastę koła, łożyska, przeguby.
  - g) most napędowy – obejmuje: wewnętrzne uszkodzenia obudowa mostu, przekładnia główna.
  - h) dyferencjał – obejmuje: koła talerzowe, zębniaki, koła zębate, wałki, łożyska ślizgowe i toczne, pierścienie oraz tuleje oporowe występujące w napędzie na jedną oś (w przypadku napędu na dwie osie wymagane rozszerzenie gwarancji o napęd 4x4)
  - i) przekładnia kierownicza – obejmuje: wałek kolumny kierownicy, kulki łożyskowe, gwint o zarysie kołowym, nakrętka, wycinek zębaty, wałek mocowania ramienia.
  - j) kolumna kierownicza - obejmuje: kolumnę, wał z przegubem krzyżakowym.
  - k) wspomaganie – obejmuje: zębniak wspomagania, silnik i pompę wspomagania kierownicy.
  - l) układ zapłonowy – obejmuje: świece zapłonowe, świece żarowe, cewki zapłonowe, stacyjkę.
3. W przypadku wystąpienia Awarii w okresie Gwarancji, na zasadach opisanych w SWG Partner zobowiązuje się pokryć Koszty Naprawy Pojazdu w warunkach warsztatowych. Przyjmuje się, że w ramach gwarancji Całkowity Koszt Jednorazowej Naprawy nie może przekroczyć 2000 (słownie: dwa tysiące) złotych brutto dla podzespołów Pojazdu wskazanych w § 3ust. 3 SWG.
- a) filtr cząsteczek stałych (DPF, GPF, FAP,SCR) – obejmuje: katalizator, obudowa filtra i rdzeń filtra, sterownik elektryczny, czujniki azotu, czujnik temperatury spalin, mieszalnik, moduł dozujący z wtryskiwaczem, moduł tłoczący, zbiornik AdBlue.
  - b) zawór EGR – obejmuje: wirnik magnetyczny, sprężynę zaworu, tuleje wewnętrzne, tuleje zewnętrzne, zawór i obudowę zaworu EGR.
  - c) koło zamachowe dwumasowe – obejmuje: koło zamachowe z wieńcem zębatym, bez kompletnego sprzęgła (tj. docisku, tarczy sprzęgłowej, łożyska oporowego),
  - d) turbosprężarka – obejmuje: turbinę, sterowniki turbin, nastawniki i zawory turbin,
  - e) układ dolotowy – obejmuje: przepustnica powietrza, przepustnica wydechu, kolektor wydechowy, kolektor dolotowy, przepływomierz
  - f) wtryskiwacze (pompowtryskiwacz) – obejmuje: listwa wtryskowa, pompa wtryskowa, korpus wtryskiwacza, filtr szczelinowy, kanał dopływowy, czop naciskowy, podkładka i nakładka, korpus i nasadka rozpylacza, kołki pozycjonujące, sprężyna, króciec, podkładka regulacyjna, złącze gwintowe, stożek uszczelniający.
  - g) pompa paliwa - obejmuje: pompa rotacyjna (dysk zabierakowy, silnik elektryczny, rolki robocze, bieźnia, zawór przelewowy wraz z zaworem zwrotnym), pompa wirnikowa (wirnik łopatkowy, wałek, silnik elektryczny),
4. W przypadku wystąpienia Awarii w okresie Gwarancji, na zasadach opisanych w SWG Partner zobowiązuje się pokryć Koszty Naprawy Pojazdu w warunkach warsztatowych. Przyjmuje się, że w ramach gwarancji Całkowity Koszt Jednorazowej Naprawy nie może przekroczyć 5000 (słownie: pięć tysięcy) złotych brutto dla podzespołów Pojazdu wskazanych w § 3ust. 4 SWG.
- a) silnik – obejmuje wewnętrzne uszkodzenia silnika: tłoki, sworznie tłokowe wraz z łożyskowaniem, pierścienie tłokowe, zawory, popychacze, dźwignie zaworów, drążki popychaczy zaworów, zawory dolotowe, zawory wylotowe, sprężyny oraz prowadnice zaworów, popychacze hydrauliczne, drążki popychaczy zaworów, korbowody z panewkami, wałek rozrządu, wał korbowy z łożyskowaniem, gładzie cylindrów, uszczelki pod głowicą cylindrów, głowice cylindrów (obróbka, planowanie),
  - a) pompa oleju – obejmuje: smok olejowy, łożyska, koła zębate, obudowa,
  - b) pompa vacuum – obejmuje: zawór, wirnik, łopatki wirnika, membrana,
  - c) manualna skrzynia biegów – obejmuje wewnętrzne uszkodzenia skrzyni biegów: wałki, cięgna, wybieraki, koła zębate, piasty, łożyska ślizgowe, łożyska toczne, koła talerzowe, zębniaki, tuleje,

- d) automatyczna skrzynia biegów – obejmuje wewnętrzne uszkodzenia automatycznej skrzyni biegów: wałki, koła zębate, taśmy hamulców, zawory hydrauliczne, łożyska, tuleje, zawory hydrauliczne, napęd prędkościomierza, przekładnie planetarne, przekładnie redukcyjne, koła pasowe, napędy cięgien dociskowych, łożyska ślizgowe i toczne,
  - e) obudowy – obejmuje: uszkodzenia kadłuba silnika oraz obudowy skrzyni biegów będące następstwem wewnętrznych uszkodzeń elementów objętych gwarancją,
  - f) zawieszenie silnika oraz skrzyni biegów – obejmuje: poduszka silnika, poduszka skrzyni biegów,
5. Partner pokryje Koszty Naprawy Pojazdu pod łącznie spełnionymi warunkami:
- a) zgłoszenia Awarii Pojazdu nastąpi za pośrednictwem Serwisu,
  - b) Partner zaakceptuje wybór Warsztatu, który dokona diagnozy awarii
  - c) Klient zaakceptuje usunięcie Awarii pojazdu, Partner zaakceptuje Koszty Naprawy Pojazdu.
6. Łączne Koszty Napraw zgłoszone przez Klienta w okresie obowiązywania Gwarancji nie mogą przekroczyć 35000 (słownie: trzydzieści pięć tysięcy) złotych brutto.

#### § 4 WYŁĄCZENIA GWARANCJI

Gwarancja nie obejmuje.

1. Czynności:
  - a) wykonanych przez podmioty inne niż uprzednio zgłoszone i zaakceptowane przez Partnera,
  - b) czynności wykonanych przez Warsztaty samochodowe prowadzących do szkody powstałej w wyniku działania, zaniechania lub nieprawidłowego usunięcia przez nie Awarii. Partner nie jest stroną sporu pomiędzy Klientem i Warsztatem samochodowym.
  - c) polegających na usuwaniu wad prawnych lub fizycznych w Pojeździe istniejących w chwili jego zakupu oraz przed zawarciem niniejszej umowy,
2. Awarii powstałych:
  - a) przed dniem zawarcia niniejszej umowy,
  - b) w wyniku działania siły wyższej, sił i osób zewnętrznych, wypadków lub kolizji drogowych,
  - c) awarii powstałych i podlegających naprawie na podstawie odrębnych przepisów w szczególności na podstawie zawieranych w obrocie umów obowiązkowego ubezpieczenia OC, umów ubezpieczenia AC, NNW, Assistance lub innych umów ubezpieczenia,
  - d) na skutek akcji serwisowych producenta, objętych akcją serwisową lub gwarancją producenta,
  - e) na skutek modyfikacji elementów pojazdu, choćby modyfikacje były dokonane w trakcie obowiązywania niniejszej umowy oraz awarii będących następstwem przeróbek dokonanych w innych podzespołach lub częściach pojazdu,
3. Awarii spowodowanych nieprzestrzeganiem zaleceń obsługowych:
  - a) eksploatacji pojazdu niezgodnej z jego przeznaczeniem oraz na skutek umyślnego działania lub zaniechania Klienta
  - b) eksploatacji pojazdu pomimo sygnałów ostrzegawczych podawanych przez instrumenty pokładowe oraz nieprzestrzegania zaleceń obsługowych,
  - c) awarii powstałych w następstwie, nieprawidłowej eksploatacji pojazdu np. spalanie sprzęgła i następstw takiej awarii,
  - d) awarii powstałych na skutek braku okresowej wymiany elementów eksploatacyjnych Pojazdu w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży tj. olej silnikowy wraz z filtrem oleju, oraz filtrem paliwa, filtr powietrza, filtr kabinowy, olej w skrzyni biegów, olej pompy wspomagania, olej w dyferencjale, pasek osprzętu silnika,

- e) awarii powstałych na skutek działań zwiększających wartość pojazdu w stosunku do chwili zawarcia niniejszej umowy,
- f) awarii powstałych w okresie braku ważnego badania technicznego,
- 4. Wymiany elementów eksploatacyjnych ulegających naturalnemu zużyciu w procesie eksploatacji pojazdu. Pokrywania kosztów awarii powstałych w następstwie braku udokumentowanej okresowej wymiany materiałów eksploatacyjnych zgodnie z zaleceniami producenta danego pojazdu tj. napęd rozrządu z pompą wody, filtry, oleju w silniku i skrzyni biegów oraz innych płynów eksploatacyjnych wskazanych w par. 4 pkt.3
- 5. Kosztów czynności dodatkowych takich jak: przeglądy okresowe, kontrolne, diagnostyczne, pomiarowe pozwalające ustalić przewidywane koszty naprawy, wszelkiego rodzaju regulacje, strojenia, czyszczenie układów paliwowych, chłodzenia, hamulcowych i innych, wymiany filtrów, uszczelnień, uszczelniaczy, łączników i innych elementów gumowych, smarujących, płynów eksploatacyjnych oraz innych materiałów.

### § 5 ZGŁOSZENIE I PROCEDURA GWARANCYJNA

1. Z chwilą aktywacji Gwarancji Partner zarejestruje Klienta w Serwisie.
2. Partner umożliwi Klientowi pobranie bezpłatnej aplikacji „iHelp®” dostępnej na systemy IOS i Android. Logowanie odbywa się za pomocą loginu, którym jest pięć ostatnich cyfr numeru VIN Pojazdu oraz hasła, którym jest numer telefonu Klienta.
3. Klient zgłasza Awarię Pojazdu na e-mail pomoc@gethelp.pl lub telefonicznie pod numerem 515 110 120.
4. Po przyjęciu przez Partnera zgłoszenia Awarii Pojazdu, Partner akceptuje propozycję Warsztatu samochodowego wskazanego przez Klienta, który dokona diagnozy awarii oraz przedstawi prognozowany koszt usunięcia Awarii. Brak akceptacji skutkuje brakiem odpowiedzialności za powstałą Awarię.
5. Do czasu dostarczenia Pojazdu na weryfikację usterki Klient zobowiązany jest do nieudostępniania Pojazdu osobom trzecim, niedokonywaniu w nim napraw oraz niezlecania napraw innym podmiotom.
6. Partner wydaje decyzję o akceptacji lub odrzuceniu Kalkulacji Kosztów Naprawy w terminie 14 dni roboczych od daty jej dostarczenia przez Klienta.
7. Samodzielne zlecenie likwidacji awarii przez Klienta skutkuje brakiem odpowiedzialności Partnera.
8. Partner zobowiązany jest zapłacić wyłącznie kwotę zaakceptowaną przez Koordynatora Napraw.
9. Klient może zgłosić ponowną Awarię Pojazdu wyłącznie pod warunkiem zakończenia usunięcia Awarii poprzednio zgłoszonej i wystąpienia innej Awarii Pojazdu niż poprzednio zgłoszona. Obowiązek udowodnienia faktu wykonania naprawy spoczywa na Kliencie.
10. W przypadku wystąpienia Awarii nie objętej Gwarancją, Klient zobligowany jest do jej usunięcia w ciągu 14 dni. Obowiązek udowodnienia faktu wykonania naprawy spoczywa na Kliencie. Brak potwierdzenia dokonanej naprawy skutkuje brakiem dalszej odpowiedzialności Partnera z tytułu Gwarancji.
11. Klient może w terminie 3 dni od zawarcia Umowy Sprzedaży rozszerzyć zakres Gwarancji lub wydłużyć okres jej obowiązywania (tzw. Dodatkowa usługa) na koszt Klienta. W przypadku braku terminowej zapłaty Dodatkowa Usługa nie zaczyna obowiązywać.

### § 6 ZASADY GWARANCJI

1. Gwarancja może być zrealizowana poprzez zapłatę ekwiwalentu prognozowanych Kosztów Napraw. Zapłata ekwiwalentu prognozowanych Kosztów Napraw w okresie obowiązywania Gwarancji może nastąpić tylko raz dla pojedynczego podzespołu Pojazdu objętego Gwarancją.
2. Warunkiem koniecznym do skorzystania z Gwarancji jest wymiana elementów eksploatacyjnych wskazanych w par 4, pkt 3d.
3. Obowiązki Partnera wynikające z Gwarancji może wykonywać Koordynator Napraw.
4. Koordynator Napraw w szczególności: utrzymuje kontakt z Klientem, weryfikuje Kalkulacje Kosztów Napraw pod kątem ich zgodności i wysokości, rozlicza płatność z tytułu Gwarancji z Klientem w imieniu Partnera.
5. Realizacja przez Koordynatora Napraw obowiązków wynikających z Gwarancji jest równoznaczna z ich wykonywaniem przez Partnera.

### § 6 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji Umowy Sprzedaży zgodnie z art. 7 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 roku.”
2. Klient może dodatkowo wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji/ofert handlowych drogą elektroniczną zgodnie z art. 10 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Klient może dodatkowo wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingu bezpośredniego usług i towarów stosowanego za pomocą telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących zgodnie z art.172 ustawy z 16.07.2004 r. – Prawo Telekomunikacyjne.
4. Szczegółowe zasady ochrony danych osobowych zamieszczone są w Polityce Prywatności dostępnej na stronie [www.autogwarancje.pl](http://www.autogwarancje.pl).