

Ogólne warunki wykonania zlecenia serwisowego (OWZ)

AUTO DRIVE P.S.A.

Wersja z dnia 09.09.2026 r., stosowana do zleceń zawartych od dnia 09.09.2026 r.

1. Serwis i Klient

1.1. AUTO DRIVE P.S.A. z siedzibą w Redzie, adres: ul. Cisowa 21, 84-240 Reda, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0001069166, NIP: 5882505979, kapitał akcyjny: 50.000,00 zł.

Adres warsztatu i reklamacji: ul. Cisowa 21, 84-240 Reda.

Adres poczty elektronicznej: reklamacje@autodrive.pl , telefon: +48 535 272 419 .

Dalej: „Serwis”.

1.2. Klient oznacza podmiot zlecający Serwisowi wykonanie usługi.

1.3. Konsument oznacza osobę fizyczną zawierającą umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Przepisy przyznające określonym Klientom ochronę konsumencką stosuje się w zakresie wynikającym z ustawy, niezależnie od nazwy nadanej Klientowi w zleceniu.

1.4. OWZ określają zasady diagnostyki, serwisu i napraw pojazdów oraz ich podzespołów, w szczególności skrzyń biegów. Indywidualnie uzgodniona treść zlecenia ma pierwszeństwo przed OWZ.

2. Rezerwacja i zawarcie umowy

2.1. Zgłoszenie przesłane przez aplikację, stronę internetową, e-mail lub telefon przed przyjęciem pojazdu służy rezerwacji terminu i zebraniu informacji. Potwierdzenie takiej rezerwacji nie jest przyjęciem odpłatnego zlecenia. Na tym etapie Klient nie ma obowiązku zlecenia usługi ani zapłaty za nią.

2.2. W podstawowym trybie umowa zostaje zawarta po łącznym spełnieniu następujących wymagań: przekazaniu pojazdu Serwisowi na terenie warsztatu oraz uzgodnieniu i potwierdzeniu przez obie strony treści odpłatnego zlecenia przy jednoczesnej obecności Klienta lub jego umocowanego przedstawiciela i przedstawiciela Serwisu w miejscu stałego prowadzenia działalności warsztatu. Potwierdzenie następuje w dedykowanym systemie, a w razie jego niedostępności w formie pisemnej.

Wcześniejsze potwierdzenie rezerwacji nie zastępuje tego potwierdzenia.

2.3. Przekazanie pojazdu przez przewoźnika bez umocowania do zawarcia umowy lub samo pozostawienie pojazdu na placu nie oznacza zlecenia odpłatnych prac. Klient wskazuje czy działa we własnym imieniu, czy w imieniu innego podmiotu, oraz osobę uprawnioną do akceptacji kosztów.

2.4. Przed akceptacją zlecenia Serwis przekazuje Klientowi zlecenie, właściwą wersję OWZ, mający zastosowanie cennik oraz Warunki Gwarancji, jeżeli gwarancja ma być udzielona. Dokumenty są przekazywane w formie papierowej albo w plikach PDF umożliwiającym ich zachowanie i odtworzenie, w szczególności e-mailem. Strona internetowa udostępnia dodatkowo ich pełną treść.

2.5. Jeżeli strony uzgodnią zawarcie umowy zdalnie albo rzeczywiste okoliczności odpowiadają umowie na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Serwis stosuje właściwe obowiązki informacyjne i zasady odstąpienia od umowy. Sama obecność pojazdu w warsztacie ani zapis w systemie nie wyłączają tych przepisów.

3. Przyjęcie pojazdu i zakres zlecenia

3.1. Zlecenie identyfikuje Klienta i pojazd, określa zgłoszone objawy, zaakceptowany zakres czynności, cenę brutto albo sposób jej obliczenia, limit kosztów, jeżeli został uzgodniony, oraz termin wykonania. Zlecenie samej diagnostyki nie obejmuje naprawy bez jej odrębnej akceptacji.

3.2. Serwis dokumentuje przebieg, stan pojazdu, widoczne uszkodzenia, wyposażenie, poziom paliwa i komunikaty diagnostyczne w protokole, a w niezbędnym zakresie również na zdjęciach lub nagraniach. Dokumentacja służy wykonaniu i rozliczeniu umowy oraz rozpatrywaniu roszczeń. Klient otrzymuje kopię protokołu.

3.3. Klient przekazuje zgodnie ze swoją wiedzą informacje o wcześniejszych naprawach, znanych usterkach i modyfikacjach, w szczególności zmianach ECU lub TCU, mocy i momencie obrotowego. Serwis odnotowuje także przekazane zalecenia oraz odmowę wykonania określonych prac.

4. Diagnostyka i akceptacja kosztów

4.1. Objawy zgłoszone przez Klienta nie stanowią diagnozy. Ustalenie przyczyny może wymagać diagnostyki, demontażu, rozebrania podzespołu, adaptacji lub jazdy próbnej. Wstępne ustalenia mogą zmienić się po wykonaniu tych czynności.

4.2. Przed rozpoczęciem odpłatnej diagnostyki, demontażu lub rozebrania podzespołu Serwis uzgadnia z Klientem zakres oraz cenę albo sposób jej obliczenia. Informuje również o przewidywalnym koszcie ponownego złożenia i montażu, jeśli Klient nie zleci naprawy, oraz o znanych ograniczeniach możliwości przywrócenia stanu sprzed demontażu.

4.3. W razie niezaakceptowania naprawy Klient rozlicza prawidłowo wykonane i uprzednio zamówione czynności diagnostyczne. Sposób wydania pojazdu i zdemontowanych elementów oraz

ewentualny ponowny montaż strony uzgadniają z uwzględnieniem bezpieczeństwa i wcześniej ustalonego zakresu.

4.4. Wycena sporządzona przed pełną diagnostyką jest wstępna, jeżeli została tak oznaczona. Zmiana zaakceptowanego zakresu, podwyższenie uzgodnionej ceny lub przekroczenie limitu kosztów wymagają wyraźnej akceptacji Klienta przed wykonaniem dodatkowych czynności. Brak odpowiedzi nie oznacza zgody.

4.5. Uzgodnienia mogą być dokonywane pisemnie, w systemie, SMS-em, e-mailem lub telefonicznie. Zgoda udzielona telefonicznie jest skuteczna z chwilą jej wyrażenia. Serwis utrzuca jej treść w systemie. Jeżeli przepisy wymagają oświadczenia Klienta na trwałym nośniku, dodatkowe prace rozpoczyna się po otrzymaniu zgody. Do tego czasu Serwis wstrzymuje wyłącznie czynności zależne od decyzji Klienta i zabezpiecza pojazd.

5. Części i charakter naprawy

5.1. Naprawa obejmuje wyłącznie zaakceptowane czynności oraz części zakwalifikowane do wymiany lub regeneracji. Nie oznacza kompleksowej regeneracji całej skrzyni ani przywrócenia wszystkich elementów do stanu fabrycznie nowego, chyba że taki zakres wyraźnie uzgodniono. Elementy niewymienione i nieregenerowane pozostają elementami użytkowymi.

5.2. Zlecenie lub wycena wskazuje rodzaj części: nowe, regenerowane albo używane. Faktura lub dokument wykonania potwierdza wykonane prace i zastosowane części, lecz nie zastępuje wcześniejszej akceptacji ich zakresu.

5.3. Serwis nie udziela gwarancji na jakość części dostarczonych przez Klienta; odpowiada za prawidłowość montażu. Jeżeli stwierdzi ich nieprzydatność albo inne przeszkody w prawidłowej naprawie, informuje Klienta i wstrzymuje czynności, których nie można prawidłowo lub bezpiecznie wykonać. Nie wyłącza to ustawowej odpowiedzialności Serwisu.

5.4. Sposób postępowania z wymienionymi częściami strony uzgadniają w zleceniu. Przekazanie części dostawcy w rozliczeniu regenerowanego podzespołu wymaga uprzedniej informacji i zgody Klienta. Odpady zagospodarowuje się zgodnie z przepisami. Brak żądania zwrotu części nie oznacza sam przez się przeniesienia ich własności na Serwis.

6. Stan techniczny i wymiana oleju

6.1. Naprawa określonego podzespołu nie potwierdza sprawności pozostałych elementów pojazdu, jeśli nie objęto ich zleceniem. Stan silnika, układu chłodzenia, instalacji elektrycznej i innych współpracujących elementów może wpływać na pracę naprawionego podzespołu. Serwis informuje o stwierdzonych nieprawidłowościach istotnych dla naprawy lub bezpieczeństwa.

6.2. Statyczna lub dynamiczna wymiana oleju jest czynnością serwisową, nie zaś naprawą lub regeneracją skrzyni. Nie usuwa wcześniejszego zużycia. Ujawnienie się nieprawidłowości po wymianie oleju samo w sobie nie rozstrzyga o ich przyczynie ani o odpowiedzialności Serwisu.

6.3. W razie stwierdzenia przeciwwskazań Serwis informuje o nich przed wykonaniem usługi i może odmówić czynności, których nie da się wykonać prawidłowo lub bezpiecznie. Powyższe informacje nie wyłączają odpowiedzialności za wadliwe wykonanie zlecenia.

7. Jazdy próbne i termin

7.1. Klient upoważnia Serwis do niezbędnych jazd próbnych przed, w trakcie i po wykonaniu zlecenia oraz adaptacji i testów, w zakresie służącym diagnostyce i sprawdzeniu usługi. Przebieg przy przyjęciu i wydaniu pojazdu jest dokumentowany.

7.2. Klient zapewnia ilość paliwa umożliwiającą wykonanie uzgodnionych testów. Odpłatne uzupełnienie paliwa wymaga zgody Klienta i uzgodnienia limitu wydatku. Serwis rozlicza zakup na podstawie dowodu zakupu.

7.3. Termin wykonania określa zlecenie. Jeżeli konieczna decyzja lub współdziałanie Klienta opóźnia wykonanie, termin przesuwają się wyłącznie o czas rzeczywistego wpływu tej przeszkody na prace, o czym Serwis informuje Klienta. Przy ujawnieniu dodatkowych usterek lub trudnościach z dostawą części Serwis przedstawia nowy termin do uzgodnienia. Nie wyłącza to ustawowych uprawnień Klienta ani odpowiedzialności za okoliczności obciążające Serwis.

7.4. W razie braku niezbędnego współdziałania Serwis może wyznaczyć Klientowi odpowiedni dodatkowy termin z uprzedzeniem o możliwości odstąpienia od umowy po jego bezskutecznym upływie, na zasadach wynikających z przepisów.

8. Zaliczka i rozliczenie

8.1. Strony mogą uzgodnić zaliczkę na części lub prace; jej wysokość, termin i sposób zapłaty określa zlecenie. Zaliczka jest zaliczana na wynagrodzenie. Zakup części wymagających zaliczki rozpoczyna się po jej wpłacie.

8.2. Wynagrodzenie, po odliczeniu zaliczki, jest płatne przy wydaniu prawidłowo wykonanej naprawy, chyba że uzgodniono inny termin. Dostępne sposoby płatności określa zlecenie. Prawo powstrzymania się z wydaniem pojazdu przysługuje Serwisowi wyłącznie w granicach przewidzianych prawem; nie wyłącza uprawnienia Klienta do zgodnego z prawem wstrzymania zapłaty.

8.3. Rezygnację z zaakceptowanej naprawy i zaliczkę rozlicza się zgodnie z podstawą zakończenia umowy. W przypadku odstąpienia od umowy o dzieło na podstawie art. 644 Kodeksu cywilnego rozliczenie obejmuje uzgodnione wynagrodzenie pomniejszone o oszczędności Serwisu. Nie pobiera się dodatkowo tych samych kosztów części lub prac. Niewykorzystaną nadwyżkę zaliczki Serwis

zwraca.

8.4. Jeżeli Klient wykonuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem, pierwszeństwo mają właściwe przepisy ustawy o prawach konsumenta. Samo zamówienie części według VIN albo brak możliwości zwrotu jej dostawcy nie wyłącza tych uprawnień.

9. Odbiór i przechowanie pojazdu

9.1. Serwis zawiadamia Klienta o zakończeniu prac i możliwości odbioru na uzgodniony adres e-mail lub numer telefonu. Przy wydaniu przekazuje dokumentację wykonanych prac, zalecenia oraz kartę i Warunki Gwarancji, jeśli gwarancja została udzielona. Potwierdzenie odbioru nie jest zrzeczeniem się roszczeń z tytułu wad.

9.2. Klient powinien odebrać pojazd w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania zawiadomienia, chyba że uzgodniono inaczej. Następnie Serwis może wezwać do odbioru w dodatkowym terminie co najmniej 3 dni roboczych, wskazując datę rozpoczęcia naliczania uzgodnionej opłaty za przechowanie.

9.3. Po upływie dodatkowego terminu nalicza się opłatę [STAWKA BRUTTO] zł za każdą pełną dobę dalszego przechowania, wyłącznie, jeśli stawkę i zasady Klient zaakceptował przed zawarciem umowy. Stawka odpowiada uzasadnionym kosztom przechowania, nie ma charakteru sankcji. Opłaty nie nalicza się za okres, w którym pojazd nie mógł być odebrany z przyczyn obciążających Serwis, w szczególności wskutek jego nieuprawnionej odmowy wydania albo istotnej wady naprawy uzasadniającej odmowę odbioru.

9.4. Nieodebranie pojazdu nie uprawnia Serwisu do jego sprzedaży, zniszczenia ani przejęcia na własność bez odrębnej podstawy prawnej.

10. Konsument zawierający umowę na odległość

10.1. Konsument zawierając umowę na odległość ma prawo odstąpić od tej umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania przyczyny. Aby skorzystać z tego prawa, należy poinformować Serwis na powyższe adres pocztowy lub e-mail o swojej decyzji jednoznacznym oświadczeniem. Wzór formularza odstąpienia stanowi załącznik nr 1 do OWZ.

10.2. W przypadku odstąpienia Serwis zwraca otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób niewiążący się z kosztami.

10.3. Jeżeli wykonanie usługi rozpoczęło się na wyraźne żądanie Konsumenta przed upływem terminu odstąpienia, w razie odstąpienia Konsument ma obowiązek zwrócić kwotę proporcjonalną do świadczenia wykonanego do tej chwili, z uwzględnieniem uzgodnionego wynagrodzenia.

10.4. Prawo odstąpienia wygasa po pełnym wykonaniu usługi, jeżeli nastąpiło ono za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, a przed rozpoczęciem Konsument został poinformowany o utracie

prawa i przyjął to do wiadomości. Samo rozpoczęcie usługi nie powoduje utraty prawa.

11. Gwarancja i reklamacje

11.1. Dobrowolna gwarancja jest udzielana na zasadach określonych w Warunkach Gwarancji przekazanych przed zawarciem zlecenia. Karta gwarancyjna identyfikuje naprawę i części. Późniejsza zmiana warunków na stronie nie zmienia udzielonej gwarancji.

11.2. Serwis ponosi ustawową odpowiedzialność za niewykonanie i nienależyte wykonanie umowy. W zależności od jej przedmiotu zastosowanie mają także przepisy o rękojmi za wady dzieła lub o niezgodności towaru z umową. Gwarancja stanowi odrębną podstawę roszczeń.

11.3. Reklamacje można składać osobiście, pisemnie, e-mailem lub telefonicznie na dane z pkt 1.1, a także przez system, jeżeli udostępnia on taką funkcję. Dla ułatwienia rozpoznania należy podać dane kontaktowe, oznaczenie pojazdu lub zlecenia, opis nieprawidłowości i żądanie. Brak oryginału faktury lub karty nie wyklucza reklamacji, jeśli zlecenie można ustalić inaczej.

11.4. Na reklamację Konsumenta Serwis odpowiada w formie pisemnej lub innym trwałym nośniku w ciągu 14 dni od otrzymania; brak odpowiedzi w tym terminie oznacza jej uznanie, jeżeli przepis odrębny nie stanowi inaczej. Weryfikacja zgłoszenia nie powoduje automatycznie obowiązku zapłaty za diagnostykę. Odrębne odpłatne czynności wymagają uprzedniego uzgodnienia.

11.5. Klient jest zobowiązany współdziałać z Serwisem w zakresie niezbędnym do ustalenia przyczyn zgłoszonej nieprawidłowości, w szczególności udostępnić pojazd do oględzin i diagnostyki oraz przekazać posiadane informacje dotyczące objawów i okoliczności ich wystąpienia.

11.6. Jeżeli weryfikacja wymaga udostępnienia pojazdu, Serwis przedstawia Klientowi, bez zbędnej zwłoki, możliwe terminy jego przyjęcia. Jeżeli pojazd nie może być bezpiecznie użytkowany, Klient informuje o tym Serwis w celu uzgodnienia sposobu transportu.

11.7. W ramach weryfikacji Serwis może przeprowadzić oględziny, diagnostykę komputerową, niezbędne pomiary oraz jazdę próbną, o ile pozwala na to stan pojazdu. Demontaż podzespołu wymagający inferencji w pojazd następuje po uzyskaniu potwierdzenia Klienta.

11.8. Jeżeli mimo przedstawienia realnych terminów Klient nie udostępni pojazdu albo nie przekaze informacji niezbędnych do weryfikacji, Serwis rozpatruje reklamację na podstawie dostępnego materiału. Brak współdziałania może skutkować odmową jej uwzględnienia, jeżeli uniemożliwia potwierdzenia wady lub ustalenie jej związku usługą albo częścią objętą reklamacją.

11.9. Udostępnienie pojazdu po wydaniu stanowiska albo przedstawienia nowych, istotnych dowodów uniemożliwia ponowną ocenę zgłoszenia.

11.10. Jeżeli reklamacja nie zakończy sporu, Serwis przekazuje Konsumentowi w formie pisemnej lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zgodzie albo odmowie udziału w pozasądowym postępowaniu konsumenckim, a przy zgodzie wskazuje właściwy podmiot. Konsument może korzystać z pomocy

rzecznika konsumentów i Inspekcji Handlowej.

11.11. Postanowienia niniejszego punktu nie ograniczają praw Konsumenta ani nie przedłużają terminu udzielania odpowiedzi na reklamację wynikającego z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

12. Odpowiedzialność w pozostałych relacjach

12.1. Wyłącznie wobec Klienta niebędącego Konsumentem, któremu w danej umowie nie przysługuje ustawowa ochrona konsumencka, wyłącza się odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady, z wyjątkiem wad podstępnie zatajonych.

12.2. W relacji określonej w pkt 12.1 odpowiedzialność odszkodowawcza Serwisu związana z realizacją zlecenia nie obejmuje utraconych korzyści, a jej łączny limit wynosi równowartość wynagrodzenia netto za dane zlecenie. Ograniczenia nie obejmują szkód na osobie, szkód wyrządzonych umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa ani odpowiedzialności, której ograniczenie jest niedopuszczalne. Nie ograniczają obowiązku wykonania świadczenia gwarancyjnego ani zwrotu należnych Klientowi świadczeń.

13. Spory i postanowienia końcowe

13.1. Spory rozpoznają sądy właściwe według ustawy. W relacji określonej w pkt 12.1 strony mogą w formie pisemnej uzgodnić wyłączną właściwość miejscową sądu właściwego dla siedziby Serwisu dla sporów z danego zlecenia; nie dotyczy to właściwości wyłącznej wynikającej z ustawy. Samo zatwierdzenie OWZ zwykłym przyciskiem w systemie nie zastępuje takiego pisemnego uzgodnienia.

13.2. Nieważność lub bezskuteczność postanowienia nie narusza pozostałych postanowień, o ile przepisy nie stanowią inaczej. Skutki określa właściwe prawo. Klauzula nie uprawnia Serwisu do jednostronnego zastępowania niedozwolonych postanowień.

13.3. Zastosowanie ma prawo polskie, z zachowaniem ochrony wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

13.4. Każdorazowa zmiana OWZ obowiązuje wyłącznie dla zleceń, dla których została prawidłowo przekazana i przyjęta. Aktualna wersja OWZ dostępna jest na stronie internetowej: autodrive.pl

Załącznik nr 1 - Formularz odstąpienia

Adresat: AUTO DRIVE P.S.A., ul. Cisowa 21, 84-240 Reda, reda@autodrive.pl

Niniejszym informuję/informujemy o odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

- Usługa / numer umowy: _____
- Data zawarcia umowy: _____

- Imię i nazwisko / adres Konsumenta: _____

Data / podpis Konsumenta (tylko przy przesłaniu w formie papierowej):
