

Załącznik nr 1 do Umowy serwisowej

- Warunki świadczenia usług w ramach programu „Toyota Bank Serwis Domowy” dla Klientów Toyota Bank Polska S.A.

## **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG W RAMACH PROGRAMU „TOYOTA BANK SERWIS DOMOWY” DLA KLIENTÓW TOYOTA BANK POLSKA S.A.**

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

Warunki świadczenia usługi w ramach programu „Toyota Bank Serwis Domowy” (dalej: Warunki) w zakresie serwisu domowego (§6 – §9) mają zastosowanie dla Klientów indywidualnych Toyota Bank Polska S. A. posiadających karty płatnicze wydane przez Bank .

### DEFINICJE

#### § 2

1. Pojęcia użyte w niniejszych Warunkach mają następujące znaczenie:

- a. Awaria – wadliwe funkcjonowanie Sprzętu RTV/AGD, Sprzętu mobilnego, Sprzętu PC, wynikające z przyczyn wewnętrznych spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi lub elektronicznymi z wyłączeniem konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów oraz braku środków niezbędnych do obsługi urządzenia;
- b. Bank – Toyota Bank Polska S.A.;
- c. Centrum Alarmowe – Europ Assistance Polska Sp. z o.o., wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Banku świadczeń wynikających z umowy serwisowej;
- d. Karta – karta płatnicza wydana przez Toyota Bank Polska S.A.;
- e. Miejsce zamieszkania – adres wskazany przez Uprawnionego jako aktualne miejsce zamieszkania lub miejsce stałego pobytu. O zmianie miejsca zamieszkania należy poinformować pisemnie Centrum Alarmowe;
- f. Sprzęt AGD/RTV – następujące urządzenia, znajdujące się w Miejscu zamieszkania, których wiek nie przekracza 5-ciu lat: kuchnia gazowa, elektryczna, lub indukcyjna, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka na ubrania, zmywarka, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD, radio, urządzenia HIFI;
- g. Sprzęt mobilny – telefon komórkowy lub tablet, nie objęty gwarancją producenta oraz nie przekraczający wieku 5 lat, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej;
- h. Sprzęt PC – znajdujący się w Miejscu zamieszkania komputer stacjonarny wraz z monitorem lub laptop, który został zakupiony jako fabrycznie nowy, nie objęty gwarancją producenta oraz nie przekraczający wieku 5 lat, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej;
- i. Uprawniony – Klient Toyota Bank Polska S.A., który przystąpił do programu „Toyota Bank Serwis Domowy” na podstawie niniejszych Warunków;

### CZAS TRWANIA OKRESU ŚWIADCZENIA USŁUGI

#### § 3

1. Okres świadczenia usług rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym Uprawniony wyraził zgodę na przystąpienie do programu „Toyota Bank Serwis Domowy” zgodnie z niniejszymi Warunkami i trwa 12 miesięcy kalendarzowych, pod warunkiem uiszczenia opłaty za należny okres;
2. Przystąpienie do programu następuje drogą telefoniczną, poprzez zaakceptowanie przez Uczestnika deklaracji odczytanej przez pracownika Banku.



3. Okres świadczenia usług będzie automatycznie odnawiany na kolejne 12 miesięcy, pod warunkiem, że Uprawniony nie złoży wcześniej rezygnacji;
4. Uprawniony traci prawo do usług w ramach programu „Toyota Bank Serwis Domowy”:
  - a. z chwilą rozwiązania Umowy serwisowej zawartej między Bankiem a Europ Assistance;
  - b. z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym Uprawniony przestał być Klientem Banku;
  - c. z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, za który została przekazana przez Bank opłata z tytułu korzystania z programu, o której mowa w § 8 Umowy serwisowej;
  - d. w przypadku rezygnacji Uprawnionego z usług w ramach programu „Toyota Bank Serwis Domowy” – z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym została złożona rezygnacja;
  - e. w dniu zgonu Uprawnionego.
5. Uprawniony w każdym czasie ma prawo złożenia oświadczenia woli o rezygnacji z dostępu do programu „Toyota Bank Serwis Domowy” poprzez złożenie pisemnej rezygnacji. Oświadczenie woli, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Uprawniony składa bezpośrednio w Banku.

#### OGÓLNE WYŁĄCZENIA ŚWIADCZENIA USŁUG

##### § 4

1. Centrum Alarmowe nie świadczy usług poza terytorium RP;
2. Świadczona usługa nie obejmuje wypłaty odszkodowań z tytułu doznanych szkód lub nawiązek orzeczonych w oparciu o przepisy prawa karnego lub prawa wykroczeń, ani nie pokrywa strat, w tym wynikających z utraty spodziewanego zysku wynagrodzeń, kar umownych.

#### OBOWIĄZKI UPRAWNIONEGO

##### § 5

1. W celu skorzystania z usług w ramach programu „Toyota Bank Serwis Domowy”, Uprawniony obowiązany jest skontaktować się z Centrum Alarmowym, dzwoniąc pod numer telefonu + 48 22 205 51 01 czynne całą dobę, i podać następujące dane:
  - a. 6 pierwszych i 6 ostatnich cyfr numeru Karty,
  - b. imię i nazwisko,
  - c. numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Uprawnionym lub wskazaną przez niego osobą,
  - d. krótki opis oczekiwanej pomocy,
  - e. wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu w celu realizacji usługi,
2. Ponadto Uprawniony powinien współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania, w przeciwnym razie Centrum Alarmowe może odmówić organizacji żądanej przez Uprawnionego usługi.

#### ASSISTANCE DOMOWY I MOBILNY ZAKRES „Toyota Bank Serwis Domowy”

##### § 6

1. Centrum Alarmowe na życzenie Uprawnionego zapewnia następujące usługi:
  - a. interwencja specjalisty – na życzenie Uprawnionego, Centrum Alarmowe organizuje Interwencję specjalisty, czyli organizuje i pokrywa do ustalonego limitu koszty (nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji) dojazdu oraz robocizny specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj pomocy: ślusarza,



- hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych. Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do wykonania usługi pokrywa Uprawniony,
- b. interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty (nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji) w celu naprawy Sprzętu RTV/AGD. W sytuacji, gdy naprawa Sprzętu RTV/AGD jest niemożliwa w Miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do i w ramach ustalonego limitu koszty transportu do i od zewnętrznego usługodawcy oraz koszty robocizny. Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do wykonania usługi pokrywa Klient. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Uprawnionego roku produkcji uszkodzonego Sprzętu RTV/AGD poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek Sprzętu RTV/AGD, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę.
- c. interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu PC – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty (nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji) w celu naprawy Sprzętu PC (koszt części zamiennych pokrywa Uprawniony). W sytuacji, gdy naprawa Sprzętu PC jest niemożliwa w Miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do i w ramach ustalonego limitu koszty transportu do i od zewnętrznego usługodawcy oraz koszty robocizny. Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do wykonania usługi pokrywa Uprawniony. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Klienta roku produkcji uszkodzonego Sprzętu PC poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek Sprzętu PC, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę. Naprawa Sprzętu PC obejmuje: w przypadku awarii hardware – naprawę sprzętu, w przypadku awarii software – wsparcie w zakresie oprogramowania, pomoc w konfiguracji, przeinstalowanie oprogramowania.
- d. interwencja ślusarza - Centrum Alarmowe w ramach świadczenia interwencji ślusarza organizuje i pokrywa koszty dojazdu oraz robocizny ślusarza do wysokości 500 PLN w ramach jednej interwencji. Interwencja ślusarza polega na naprawie uszkodzonych zamków w drzwiach wejściowych do miejsca zamieszkania.
- e. naprawa Sprzętu mobilnego – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty przesyłki telefonu komórkowego, smartfona do serwisu Centrum Alarmowego oraz koszty naprawy, lecz nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji. Centrum Alarmowe nie pokrywa kosztów części zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy.

## LIMITY ŚWIADCZEŃ

§ 7

ŚWIADCZENIE ASSISTANCE

MAX. LIMIT NA ZDARZENIE

1. Interwencja specjalisty

2. Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD

3. Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu PC

4. Interwencja ślusarza

5. Naprawa Sprzętu mobilnego

5

INTERWENCJI NA DOWONE  
ŚWIADCZENIE W ROKU



## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 8

1. W przypadku assistance domowego i mobilnego, Centrum Alarmowe ma prawo odmówić realizacji świadczenia, w sytuacji:
  - a. utraty danych lub oprogramowania a Sprzętu mobilnego,
  - b. uszkodzenia lub wyczerpania baterii, akumulatorów zasilających Sprzęt mobilny;
  - c. uszkodzenia akcesoriów dodatkowych sprzedawanych wraz z Sprzętem mobilnym lub nabytych osobno, w szczególności: zestawu słuchawkowego, modemu, anteny, kabli, ładowarki, dodatkowych baterii,
  - d. spowodowanej działaniem ognia i następujących żywiołów: trzęsienia ziemi, nagłej zmiany temperatury, powodzi, huraganu,
  - e. spowodowanej niewłaściwym podłączeniem Sprzętu mobilnego do sieci elektrycznej,
  - f. uszkodzenia powstałe wskutek użytkowania Sprzętu mobilnego w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
  - g. gdy, Sprzęt mobilny objętym kampanią wycofania produktu z rynku lub do którego usunięcia zobowiązany jest podmiot odpowiedzialny za wycofanie produktu z rynku,
  - h. awarii powstałych wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, strajków oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę,
  - i. awarii powstałych wskutek działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego,
  - j. awarii spowodowanych przez zwierzęta,
  - k. awarii spowodowanych przez dzieci,
  - l. awarii będących następstwem napraw dokonywanych przez osoby do tego nieupoważnione.
  
2. W przypadku „Toyota Bank Serwis Domowy”, Centrum Alarmowe ma prawo odmówić realizacji świadczenia, w sytuacji, gdy w Miejscu zamieszkania doszło do :
  - a. szkody spowodowanej wskutek umyślnego działania lub zaniechania Uprawnionego lub umyślnego działania lub zaniechania osób, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym, a także wyrażonymi przez Uprawnionego lub osoby bliskie, będące pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających; w razie rażącego niedbalstwa Uprawnionego lub osób bliskich, odszkodowanie nie należy się, chyba że jego zapłata odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności
  - b. szkody górniczej w rozumieniu prawa górniczego,
  - c. szkody powstałej w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku,
  - d. szkody powstałej wskutek zawilgocenia domu i pomieszczeń w wyniku zalania wodą pochodzącą z opadów atmosferycznych, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń instalacji czy elementów domu należał do Uprawnionego, e. szkody powstałej wskutek przenikania wód gruntowych,
  - f. szkody powstałej wskutek działania materiałów rozszczepialnych,
  - g. uszkodzenia kanalizacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych i nstalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego, uszkodzeniami, o istnieniu, których Uprawniony wiedział przed przystąpieniem do programu.
  
3. Usługi realizowane w ramach naprawy Sprzętu mobilnego nie obejmują:
  - a. kosztów instalacji oprogramowania Sprzętu mobilnego,
  - b. wymiany części, podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją Sprzętu mobilnego: baterii, obudowy Sprzętu mobilnego,
  - c. uszkodzenia estetyczne, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia oraz inne, które nie mają wpływu na funkcjonalność Sprzętu mobilnego,
  - d. spowodowane działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników,
  - e. awarie wynikające z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 9

1. Jeżeli Uprawniony nie zgadza się ze sposobem świadczenia usługi lub wysokości świadczenia albo wnosi inne skargi i zażalenia, może on wystąpić do Centrum Alarmowego z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty wpływu do Centrum Alarmowego.
3. Niniejsze Warunki obowiązują od dnia 1 kwietnia 2015 roku.