

# KLIENDILEPINGU ÜLDTINGIMUSED (alates 30. juuli 2013.a)

## 1. ÜLDSÄTTED

- 1.1 Teenuse osutaja teostab Kliendilepingus loetletud Kliendi autode hooldust ja remonti ning müüb Kliendile autotooteid vastavalt Kliendi igakordsele tellimusele. Kliendi nimel tellimuste esitamise õigus on Kliendilepingus loetletud volitatud isikutel ja Kliendi seadusjärgsetel esindajatel. Teenuse osutaja poolt tellimuse vastuvõtmisel võivad Teenuse osutaja ja Klient vastava tellimuse osas kokku leppida Kliendilepingu üldtingimustes sätestatud erinevates lepingutingimustes, millisel juhul Kliendilepingu üldtingimused kohalduvad vastava tellimuse osas sellises ulatuses, milles Teenuse osutaja ja Klient ei ole kokku leppinud teisiti.
  - 1.2 Seni, kuni Teenuse osutaja kuulub Amserv Grupi AS kontserni, osutavad Kliendilepingu alusel Kliendile teenust ka kõik teised Amserv Grupi AS kontserni kuuluvad äriühingud, mille tegevusaladeks on (muuhulgas) mootorsõidukite hooldus ja remont ning mootorsõidukite osade ja lisaseadmete müük (Grupi Äriühingud), iga Grupi Äriühing oma esindatavate mootorsõidukite markide osas. Kliendi pöördumisel teenuse saamiseks mis tahes Grupi Äriühingu poole tekib Kliendi ja vastava Grupi Äriühingu vahel iseseisev lepinguline suhe Kliendilepingus sätestatud tingimustel, milles Grupi Äriühing on Teenuse osutajaks, kellel on kõik Kliendilepingust tulenevad Teenuse osutaja õigused ja kohustused. Iga Grupi Äriühing täidab oma kohustused ise ning ükski Grupi Äriühing ei vastuta mis tahes viisil mis tahes teise Grupi Äriühingu kohustuse täitmise eest.
  - 1.3 Kliendil on kohustus koheselt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teatada Teenuse osutajale Kliendilepingus määratud volitatud isikute volituste lõppemisest või autode andmete muutumisest.
  - 1.4 Kuni punktis 1.3 nimetatud muudatustest teatamiseni loetakse Grupi Äriühingute jaoks kehtivaks Kliendilepingus sätestatud andmed ning Teenuse osutajal on õigus neile tugineda.
  - 1.5 Teenuse osutaja kohustub pakkuma Kliendile Teenuse osutaja poolt pakutavaid tooteid ja teenuseid vastavalt oma erialastele oskustele ja teadmistele ning järgides esindatavate markide müügi- ja teeninduse standardeid.
- ## 2. KLIENDI- JA ISIKUANDMED
- 2.1 Kliendi ja isikute, kes on volitatud Klienti esindama Kliendilepingu täitmisel, andmed on esitatud Kliendilepingu esilehel.
  - 2.2 Klient (või teda esindama õigustatud isik) peab esitama järgmiseid andmeid: ees- ja perekonnanimi; isikukood, posti- ja e-maili aadress, kontaktelefon. Andmete muutumisel on Klient kohustatud koheselt teavitama muudatustest Teenuse osutajat.
  - 2.3 Teenuse osutajal on õigus Kliendiga suhtlemise ja osutatud teenuste kohta saadud teave säilitada ja edastada seda kõigile Grupi Äriühingutele.
  - 2.4 Teenuse osutajal on õigus edastada Kliendi ja selle esindajate isikuandmeid kõigile Grupi Äriühingutele. Teenuse osutajal ja kõigil Grupi Äriühingutel on õigus kasutada ja avaldada Kliendi ja selle esindajate isikuandmeid kolmandatele isikutele järgmistel eesmärkidel:
    - 2.4.1 Kliendibaasi hoidmiseks ja analüüsimiseks, et analüüsi tulemuste abil parendada teenuste ja toodete valikut ning teha Kliendile parimaid pakkumisi;
    - 2.4.2 Teenuse osutaja, maaletooja ja Grupi Äriühingu reklaam- ja infomaterjalide edastamiseks posti või e-maili teel;
    - 2.4.3 Kliendirahulolu uuringu teostamiseks kliendirahulolu uuringut korraldavatele ettevõtetele;
    - 2.4.4 sõidukite tootja poolt tehtavate võimalike erakorraliste hooldusteadete edastamiseks Kliendile;
    - 2.4.5 Kliendi maksekohustuse täitmise tagamiseks;
    - 2.4.6 Kehtiva õigusega sätestatud kohustuste täitmiseks.
  - 2.5 Isikuandmete töötlemisel on Kliendil kõik isikuandmete kaitse seadusest tulenevad õigused, millest olulisemad on:
    - 2.5.1 keelduda püsivalt Teenuse osutaja ja/või Grupi Äriühingu(te) reklaamimaterjalidest ning kliendirahulolu uuringus osalemisest (uuringus osalemise nõusolekut küsitakse tavapäraselt iga tehtud töö kohta), teatades sellest e-maili aadressile info@amserv.ee;

- 2.5.2 tutvuda Teenuse osutaja ja/või Grupi Äriühingu käsutuses olevate teda puudutavate andmetega ja nõuda vigade parandamist;
  - 2.5.3 keelduda edaspidisest andmetöötlusest, teatades sellest aadressile info@amserv.ee. Kliendi keeldumine ei kehti tagasiulatavalt.
  - 2.6 Teenuse osutaja kohustub töötleva Kliendi ja selle esindajate isikuandmeid kooskõlas kohalduva õigusega.
- ## 3. TEENUS
- 3.1 Teenuse osutaja kohustub tegema töö kvaliteetselt ning pakkuma Kliendile väga head klienditeenindust. Teistsuguse kokkuleppe puudumisel Kliendi ja Teenuse osutaja vahel on Teenuse osutaja kohustatud Kliendile teenust osutama üksnes Kliendi nende autode osas, mille markide esindusõigus Teenuse osutajal on.
  - 3.2 Klient kohustub tööde tellimisel esitama Teenuse osutajale igakülgset ja tõest informatsiooni auto kasutamise asjaolude ja auto töö iseärasuste kohta, mis on vajalik auto remondivajaduse põhjuste selgitamiseks ning parima remondilahenduse pakkumiseks ja teostamiseks.
  - 3.3 Klient kohustub toimetama auto Teenuse osutaja teeninduskeskusesse kokkulepitud ajaks.
  - 3.4 Klient kohustub järgima Teenuse osutaja territooriumil kehtestatud liikluskorralduse ja parkimise nõudeid.
  - 3.5 Teenuse osutajal on õigus keelduda tööde tegemisest ja nõuda uue aja broneerimist, kui auto toimetatakse Teenuse osutaja teeninduskeskusesse rohkem kui 30 minutit peale kokkulepitud aega.
  - 3.6 Kuni 30 minutit hiljem teeninduskeskusesse saabunud autole ei kehti algselt kokkulepitud töö valmimise tähtaeg, uue töö valmimise aja määrab Teenuse osutaja. Juhul, kui Teenuse osutajal pole võimalik Kliendi hilinemise tõttu tellitud töid teostada tellitud mahus, lepitakse Kliendiga kokku uus aeg teostamata jäänud tööde tegemiseks.
  - 3.7 Klient kohustub täitma auto kasutaja käsiraamatu juhiseid ning garantii- ja hoolderaamatus sätestatud tingimusi ja soovitusi.
  - 3.8 Klient kohustub auto vastu võtma ja vabastama parkimiskoha hiljemalt nelja tunni jooksul pärast valmistöö teate saamist. Alates viiendast tunnist on Teenuse osutajal on õigus arvestada parkimistasu vastavalt Teenuse osutaja poolt kehtestatud hinnakirjale, kui Kliendiga ei ole eelnevalt kokkulepitud teisiti.
  - 3.9 Klient kohustub kontrollima koos teenindajaga valmistöö vastuvõtmisel auto seisukorda, võimalusel hindama tehtud töö kvaliteeti ja tehtud tööde vastavust hinnapakumisele ning esitama võimalikud pretensioonid tööd üle andvale teenindajale.
  - 3.10 Klient on kohustatud esitama päringud ja pretensioonid tehtud töö kohta 7 kalendripäeva jooksul arvates töö vastuvõtmisest või vastuvõetaks lugemisest, kui seaduses ei ole sätestatud teisiti. Teenuse osutaja ei ole kohustatud käsitlema ega rahuldama pärast nimetatud tähtaja möödumist esitatud pretensioone.
- ## 4. HINNAKIRI JA ARVELDAMINE
- 4.1 Kliendil on kohustus tasuda toodete ja teenuste eest vastavalt Teenuse osutaja poolt esitatud arvele kehtiva hinnakirja järgi, arvestades Kliendilepinguga sätestatud ning Teenuse osutaja poolt Kliendi suhtes kehtestatud maksetingimusi.
  - 4.2 Krediidilimiidi kokkuleppe korral on Klient kohustatud arve tasuma 7 kalendripäeva jooksul alates arve väljastamisest. Arve tasumisega viivitamine korral on Klient kohustatud tasuma viivist summas 0,15% tasumata summast iga tasumisega viivitatud kalendripäeva eest.
  - 4.3 Krediidilimiidi kokkuleppe puudumisel on Klient kohustatud arve tasuma enne teenuse, kauba või muu hüve kättesaamist.
  - 4.4 Kui Kliendilepingus ei ole eritingimusena kokku lepitud tööde ühekordse maksumuse piirmäära, siis täidab Teenuse osutaja kõik Kliendilepingus märgitud Kliendi volitatud esindajate esitatud tellimused vastavalt nende poolt aktsepteeritud hinnapakumistele (Klient aktsepteerib esialgse hinnapakumise ületamist Kliendilepingu punktis 4.6 sätestatud ulatuses). Kui Kliendilepingus on eritingimusena kokku lepitud tööde ühekordse maksumuse piirmäär, siis võib

- Teenuse osutaja täita Kliendi volitatud esindaja esitatud tellimuse vastavalt volitatud esindaja poolt aktsepteeritud tööde ühekordse maksumuse piirmäära ületavas summas (Klient aktsepteerib esialgse hinnapakumise ületamist Kliendilepingu punktis 4.6 sätestatud ulatuses), kuid Teenuse osutajal on õigus rakendada Kliendilepingu punkti 4.5.1.
- 4.5 Teenuse osutajal on õigus Kliendi tellimuse vastuvõtmisest keelduda või rakendada osalise või täieliku ettemakse nõuet (ning autot mitte enne arve tasumist väljastada) olukorras, kus
- 4.5.1 Ühekordse töö piirmäär ületab Kliendilepingus kokkulepitu, või
- 4.5.2 Kliendi krediitlimiit on ületatud (sh kui Kliendi krediitlimiidi ületab vastav uus tellimus), või
- 4.5.3 Klient on kajastatud avalikus või Grupi äriühingutele seaduse või lepingu alusel ligipääsetavas maksehäireregistris, või
- 4.5.4 Kliendil on Teenuse osutaja või temaga samasse konsolideerimisgruppi kuuluva isiku ees tähtaegselt täitmata rahalisi kohustusi.
- 4.6 Teenuse osutaja kohustub Kliendiga igakordselt kooskõlastama hoolduse käigus tehtavad lisatööd, kui tellitud tööde või teenuste kogumaksumus suureneb üle 10% esialgsest hinnakokkuleppes, kui seaduses ei ole sätestatud teisiti. Kokkulepitud töö kallinemisel üle 10% on Kliendil õigus loobuda edasistest töödest, kuid ta on kohustatud tasuma tema poolt eelnevalt aktsepteeritud ja Teenuse osutaja poolt teostatud tööde eest, kui seaduses ei ole sätestatud teisiti. Teenuse osutaja ei vastuta töö valmimise hilinemise eest, kui selle tingis vajadus kooskõlastada Kliendiga tööde hinna muutus.
- 4.7 Teenuse osutajal on õigus anda kõigi tähtjaks tasumata arvete käsitlemine üle meeldetuletus- ja inkassoteenust pakkuvale koostööpartnerile, samuti avaldada andmed Kliendi poolt tasumata arvete kohta kolmandatele isikutele.
- 4.8 Teenuse osutaja on õigus ilma eelneva etteteatamiseta muuta toodete ja teenuste hinnakirja. Teenuse osutaja toodete ja teenuste loetelu ning hinnakiri on avaldatud Teenuse osutaja koduleheküljel [www.amserv.ee](http://www.amserv.ee) ning Teenuse osutaja esindustes.
5. LÖPPSÄTTED
- 5.1 Kliendileping jõustub selle allakirjutamisest poolte poolt.
- 5.2 Kliendileping on sõlmitud tähtjaga 1 aasta ning pikeneb iga

- kord automaatselt sama tähtja võrra, kui kumbki pool ei ole teatanud Kliendilepingu lõpetamise või muutmise soovist kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ette vähemalt 1 kuu enne Kliendilepingu lõppemise tähtja saabumist.
- 5.3 Teenuse osutaja võib Kliendilepingu lisaks seaduses sätestatud alustele erakorraliselt üles öelda (e-posti teel või muul viisil kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis) muuhulgas juhul, kui lõpeb Teenuse osutaja esindusõigus Kliendilepingus loetletud Kliendi autode markide osas. Sellisel juhul Kliendileping lõpeb samaaegselt automarkide esindusõiguse lõppemisega.
- 5.4 Teenuse osutaja võib muuta Kliendilepingu üldtingimusi ühepoolset (sealhulgas Kliendilepingu punkti 1.2), teatades sellest Kliendile e-posti teel või muul viisil kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis vähemalt 1 kuu ette. Kui Kliendilepingu üldtingimuste muutmise käesolevas punktis sätestatud korras tingib muudatus kohalduvas õiguses, on Teenuse osutajal õigus muuta Kliendilepingu üldtingimusi ühepoolset lühema etteteatamistähtjaga, pidades silmas, et muudatus jõustuks samal ajal kohalduva õiguse muutmisega ning Teenuse osutaja teatab Kliendile muudatusest ette nii pikalt kui võimalik.
- 5.5 Kui Teenuse osutaja muudab Kliendilepingu üldtingimusi punktis 5.4 sätestatud korras, on Kliendil õigus Kliendileping üles öelda, teatades sellest Teenuse osutajale 14 kalendripäeva jooksul pärast seda kui Klient sai kätte Teenuse osutaja teate Kliendilepingu üldtingimuste muutmise kohta, kuid mitte hiljem kui muudatuse jõustumisele eelneval päeval. Sellisel juhul Kliendileping lõpeb Kliendilepingu ülesütlemise tinginud Kliendilepingu üldtingimuste muudatuse jõustumisel.
- 5.6 Lepinguga reguleerimata küsimustes juhinduvad Klient ja Teenuse osutaja Eesti Vabariigi kehtivast õigusest.
- 5.7 Kõik Kliendilepingust tulenevad vaidlused püütakse mõistlikult lahendada pooltevaheliste läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse vaidlus kohtus, Eesti Vabariigi õigusega ettenähtud korras.
- 5.8 Kliendileping on koostatud kahes võrdset juriidilist jõudu omavas eksemplaris, millest üks jääb Kliendile ja teine Teenuse osutajale.