

Opći uvjeti Jamstva 5 Plus »FIAT Flex Care«

1. PREDMET UGOVORA O JAMSTVU 5 PLUS

- 1.1. Jamstvo 5 Plus pokriva dolje navedene usluge za koje se poduzeće AVTO TRIGLAV d.o.o., Ljubljana, Baragova ulica 7D, 1000 Ljubljana Slovenija (u daljnjem tekstu: Avto Triglav) obavezuje da će ih pružiti i izvoditi zajedno sa svojim ugovornim partnerima.
- 1.2. Jamstvo 5 Plus obavezuje Avto Triglav da će obavljati servisiranje i ostale usluge neovisno o uslugama na koje kupac ima pravo ili koje proizlaze iz redovnog jamstva ili jamstva za materijalne nedostatke. Kupcu se izdaje redovno jamstvo za vozilo od 24 mjeseca prilikom kupovine novog vozila Fiat kod ovlaštenog prodavatelja Fiat vozila. Jamstvo 5 Plus počinje nakon isteka redovnog jamstva od 24 mjeseca sukladno s dolje navedenim uvjetima i na dolje opisane načine.
- 1.3. Jamstvo 5 Plus se sprovodi isključivo preko ovlaštene mreže Fiat serviseri.
- 1.4. Jamstvo 5 Plus daje kupcu vozila pravo na sljedeće usluge tokom razdoblja važenja, određenog u članu 2.1:
 - 1.4.1 Popravak: pokriva potrebne servisne intervencije koje se izvode korištenjem novih originalnih Fiat zamjenskih dijelova ili tvornički obnovljenih originalnih Fiat zamjenskih dijelova bez dodatnih troškova za kupca vozila sukladno s ograničenjima, uvjetima i na način, koji su navedeni u člancima 2.1, 3.1 i 4.
 - 1.4.2 Fiat asistencija: u slučaju kvara, koji ima za posljedicu nevozno stanje vozila, vozač i ostali putnici u vozilu imaju pravo na korištenje usluga, detaljnije opisane u članu 5. sukladno s ograničenjima, uvjetima i na način, koji su navedeni u člancima 3.3., 3.4. i 5.

2. TRAJANJE JAMSTVA 5 PLUS I OGRANIČENJA

- 2.1. Kupac vozila ima pravo do Jamstva 5 Plus, navedenog u člancima 1.4.1. (Popravak) i 1.4.2. (Fiat asistencija), od prvog dana isteka redovnog jamstva za vozilo od 24 mjeseca, upisanog u Jamstveno servisnoj knjižici vozila, pa do ukupnog broja prijedanih kilometara ili isteka vremenskog ograničenja, koji su navedeni u Ugovoru o Jamstvu 5 Plus - koji god uvjet prvi stupi na snagu.

3. OSTVARIVANJE JAMSTVA 5 PLUS

- 3.1. Pravo na Jamstvo 5 Plus za popravke, navedene u člancima 1.4.1., kupac vozila će moći ostvariti u svim ovlaštenim Fiat servisima. Pri tome mora predložiti Jamstveno servisnu knjižicu s potvrdom o Jamstvu 5 Plus i ovjerenim redovnim programiranim održavanjem u ovlaštenim servisima.
- 3.2. Usluge Fiat asistencije, predstavljene u članu 1.4.2, kupcu vozila pruža poduzeće s kojim Avto Triglav ima sklopljen ugovor o izvođenju ovih usluga. Kupac vozila može ostvariti pravo na usluge Fiat asistencije samo uz predloženu Jamstveno servisnu knjižicu s potvrdom o Jamstvu 5 Plus i ovjerenim redovnim programiranim održavanjem.
- 3.3. Usluge Fiat asistencije će biti ovlaštene i implementirane preko operativnog sjedišta poduzeća koje će pružati Fiat asistenciju. Operativni centar bit će vlasnicima vozila na raspolaganju 24 sata dnevno i 365 dana u godini na besplatan broj **0800 202 77** (za pozive iz inostranstva **+387 33 282 586**).

4. JAMSTVO 5 PLUS ZA POPRAVKE

4.1. Uvjeti važenja Jamstva 5 Plus za popravke

Poseban uvjet za stupanje na snagu i izvođenje usluga popravke iz Jamstva 5 Plus je da kupac u potpunosti održava vozilo od trenutka kupovine (tj. tokom cijelog trajanja redovnog jamstva) kao i tokom trajanja Jamstva 5 Plus u ovlaštenoj Fiat servisnoj mreži u BiH, kako je navedeno u Ugovoru o Jamstvu 5 Plus. Pored redovnog održavanja tj. redovnih i izvanrednih servisnih pregleda svi ostali eventualni popravci, uključujući limarske popravke i farbanje, moraju se obavljati isključivo u ovlaštenoj Fiat servisnoj mreži u BiH. Prema uputama proizvođača za korištenje vozila pod određenim uvjetima podrazumijevaju se teži uvjeti rada kao što su npr. vožnja na kratkim relacijama, često paljenje motora, hladne vremenske prilike itd. S obzirom na to programirano održavanje mora se obavljati u ovlaštenim servisima sukladno s propisanim brojem prijedanih kilometara prema planu programiranog održavanja ili najmanje jednom godišnje, ovisno o tome što god nastupi prije. Izvođenje programiranog održavanja kupac vozila dokazuje uredno ovjerenom Jamstveno servisnom knjižicom.

4.2. Usluge Jamstva 5 Plus za popravke

Kupac vozila ima pravo na sljedeće usluge odnosno popravke u bilo kojem ovlaštenom servisu Fiat:

- 4.2.1 opskrba potrošnim materijalom potrebnim za izvođenje popravka;

4.2.2 dobava zamjenskih dijelova za zamjenu ili popravak onih dijelova koji se više ne mogu koristiti ili nisu više učinkoviti zbog greške koju je potvrdio izvođač traženog popravka;

4.2.3 pružanje odgovarajućih usluga za izvođenje potrebnih popravka ili zamjena u skladu s točkama 4.2.1 i 4.2.2;

4.3. Izuzeci iz Jamstva 5 Plus za popravak

Jamstvo 5 Plus za popravak prestaje da važi i kupac vozila više ne može ostvariti pravo na to jamstvo, ako se kvar na vozilu ne prijavi ovlaštenom prodavatelju/serviseru u roku od 8 dana od nastanka. Jamstvo 5 Plus za popravak prestaje da važi ako je kvar djelomično ili u potpunosti uzrokovan bilo kojom od sljedećih okolnosti ili mu je pridonijela bilo koja od sljedećih okolnosti:

4.3.1 prilagođavanje, popravak ili demontaža vozila ili ugrađenog zamjenskog dijela od strane servisnih radionica koje nisu ovlaštene od strane proizvođača vozila ili poduzeća Avto Triglav;

4.3.2 nedovršene intervencije programiranog održavanja propisane od strane proizvođača i navedene u knjižici Upute za upotrebu i održavanje vozila ili nedovršeni servisni intervali kako je definirano Ugovorom o Jamstvu 5 Plus. Programirano održavanje mora se obavljati isključivo u ovlaštenim Fiat servisima u BiH;

4.3.3 prilagođavanje vozila bez prethodne suglasnosti proizvođača;

4.3.4 nepažnja, vandalizam, prirodna nesreća, prometna nesreća, nepravovremena prijava kvara, upotreba vozila suprotno uobičajenoj uporabi, neispravna upotreba vozila prema uputama proizvođača, sudjelovanja u utrckama.

4.4 Iz Jamstva 5 Plus izuzeti su sljedeći postupci:

4.4.1 kontrole (npr. geometrija točkova itd.);

4.4.2 podešavanja (npr. kočnice, šarke na vratima, brave itd.);

4.4.3 popravci i/ili obnavljanje nedostataka i kvarova koji su ili bi mogli biti posljedica normalne istrošenosti;

4.4.4 mijenjanje ili dolijevanje tekućina, punjenje/održavanje baterija;

4.4.5 zamjena sljedećih komponenti: svi tipovi baterija (visokonaponska, hibridna, pogonska, modul telematike, ključ itd.), kočioni diskovi i kočione pločice, stražnji kočioni doboši i kočione obloge, metlice brisača stakla, filter zraka u putničkom prostoru, ispušna cijev i ispušni lonac, gume i točkovi, pokretni dijelovi ovjesa, stakla, farovi i svjetla, obruč volana, obloge i tekstilni dijelovi, žarulje, osigurači, zvukovi, škripanja i vibracije; dodatna oprema, oprema i dodaci koji nisu ugrađeni od strane proizvođača;

4.4.6 intervencije redovnog održavanja; navodimo samo neke kao primjer, što ne isključuje ograničenja za ostale: balansiranje kotača, podešavanje geometrije točkova, čišćenje kočnica, podmazivanje mehanizama, sklopova i šarka, zamjena guma, programirano održavanje.

5. USLUGE FIAT ASISTENCIJE - UVJETI I NAČINI IZVOĐENJA

Usluge Fiat Asistencije su osigurane kao sastavni dio programa prioritetnog servisa na cesti i obuhvaća pomoć vlasnicima Fiat vozila kupljenih u ovlaštenoj prodajnoj mreži marke Fiat u Bosni i Hercegovini.

Fiat asistencija djeluje putem Centra za hitnu pomoć gdje su 24 sata dnevno, 365 dana u godini dostupni njihovi operateri koji će korisnicima pružiti informacije o mreži ovlaštenih serviseru.

5.1. Države u kojima je asistencija dostupna

Mobilna asistencija je dostupna u zemljama Evropske unije te u sljedećim zemljama: Andora, Bosna i Hercegovina, Gibraltar, Island, Kosovo, Lihtenštajn, Sjeverna Makedonija, Monako, Crna gora, Norveška, San Marino, Srbija, Švicarska, Ujedinjena Kraljevina, Vatikan.

5.2. Pravo na uslugu Fiat asistencije

Vozilo se mora redovito održavati prema pravilima propisanim od strane proizvođača odnosno kao što je navedeno u Ugovoru o Jamstvu 5 Plus i unutar propisanih vremenskih ograničenja. Korisnik Fiat asistencije dokazuje svoje pravo Jamstveno servisnom knjižicom s potvrdom o Jamstvu 5 Plus. Ukoliko kupac nema sve potrebne dokumente, dužan je sam podmiriti troškove svih usluga i ne može ostvariti svoje pravo na Jamstvo 5 Plus.

U slučaju kvara zbog kojeg vozilo nije više pokretno i ne može se nastaviti putovanje, kupac ima pravo na usluge Fiat asistencije koje su opisane u nastavku:

Raspoloživost pomoći

Fiat asistencija odnosno sve usluge u okviru standarda dostupne su na besplatan broj **0800 202 77** (za pozive iz inostranstva **+387 33 282 586**). - 365 dana u godini, 7 dana u tjednu, 24 sata dnevno.

Korisnici

Korisnikom Fiat asistencije smatraju se vozač i svi putnici do odgovarajućeg broja sjedala koji je naveden u prometnoj dozvoli. Autostoperi su isključeni.

Opće načelo

Pogodnosti iz točaka 5.2.2., 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5 mogu se kombinirati, ali o tome odlučuje izvođač usluge. Pod posebnim uvjetima, prevladavaju opća načela prosuđivanja i pružanja kvalitetne usluge.

5.2.1 Pomoć na cesti

Ukoliko vozilo nije u stanju za nastavak vožnje zbog kvara ili drugih problema koji zahtijevaju pomoć, klijent mora kontaktirati Fiat asistenciju koja će (ako je moguće) poslati mehaničara na mjesto na kojem se vozilo nalazi. Ako se vozilo ne može popraviti na licu mjesta, operater će se dogovoriti za vuču vozila do najbližeg ovlaštenog Fiat servisa. A u slučaju potpuno ispražnjene visokonaponske baterije za BEV vozila, do najbliže javne punionice. Klijentu će biti naplaćeno gorivo potrebno za ponovno pokretanje motora, svi zamjenski dijelovi korišteni za intervenciju i svi drugi popravci koji nisu pokriveni jamstvom.

5.2.2 Vuča

Ukoliko je vozilo oštećeno zbog kvara ili drugih problema koji zahtijevaju pomoć te se zbog toga ne može samostalno kretati, klijentu će biti osigurana vučna služba koja će vozilo odvući do najbližeg ovlaštenog Fiat servisa. Troškovi se plaćaju iz usluge. Samo baterijska električna vozila s potpuno ispražnjenom visokonaponskom baterijom će biti vučnom službom odvezena do najbliže javne punionice. Ako je najbliži ovlašteni prodavatelj/serviser za Fiat vozila zatvoren, vozilo će biti vučnom službom odvezeno na drugu lokaciju koju odredi vozač vučne službe. U svakom slučaju, klijent ima pravo zatražiti vuču vozila do najbližeg ovlaštenog prodavatelja/servisera za Fiat vozila.

5.2.3 Zamjensko vozilo

Ukoliko je za popravak vozila potrebno više od dva sata (što potvrđuje ovlašteni serviser) na temelju dijagnostike kvara i vremenskih normativa proizvođača, ovlašteni prodavatelj/serviser za Fiat vozila će klijentu besplatno ustupiti zamjensko vozilo za najviše četiri radna i neradna dana. Vrijeme popravka utvrđuje proizvođač vremenskim normativom za popravke za Fiat vozila. U slučaju kvara, ovlašteni servis koji izvodi popravak klijentu će osigurati zamjensko vozilo, koje se može besplatno koristiti maksimalno 4 radna dana + neradni dani, ako je vozilo toliko oštećeno, da više nije pokretno ili putnicima ne osigurava sigurnosti; ova usluga će biti dostupna samo kada vučna služba doveze vozilo u ovlašteni servis. Ovlašteni prodavatelj/serviser za Fiat vozila će klijentu osigurati korištenje zamjenskog vozila. Klijent je dužan pridržavati se uvjeta i odredba korištenja zamjenskog vozila. U zimskom periodu zamjensko vozilo bit će opremljeno lancima za snijeg ili zimskim gumama u slučajevima propisanim ili određenim zakonom. U slučaju da klijent uz jamstveni popravak želi istovremeno obaviti i intervencije iz programiranog održavanja, dužan je podmiriti sve dodatne troškove korištenja zamjenskog vozila koji nastanu uslijed izvođenja intervencija održavanja. U slučaju da je klijent vlasnik komercijalnog vozila, a ponuđeno zamjensko vozilo mu ne odgovara zajamčena mu je naknada u iznosu do 75 Eur za svaki dan koliko je vozilo neupotrebljivo, odnosno za maksimalno pet kalendarskih dana.

5.2.4 Noćenje u hotelu

Ako se vozilo zbog kvara zaustavi više od 100 km od boravišta klijenta i ne može se popraviti istog dana kada je došlo do događaja, za klijenta i putnike bit će organiziran smještaj u lokalnom hotelu do iznosa od 70 EUR po osobi. Služba za Mobilnu asistenciju će organizirati noćenje s doručkom za najviše pet noćenja. Na noćenje s doručkom imaju pravo i suputnici u vozilu i to do broja koji je jednak najvećem dopuštenom proju putnika koji je naveden u saobraćajnoj dozvoli vozila.

5.2.5 Povratak kući ili nastavak putovanja

Ako se vozilo zbog kvara zaustavi više od 100 km od boravišta klijenta i ne može se popraviti istog dana kada je došlo do događaja, za klijenta istog dana kada je došlo do događaja, Mobilna asistencija organizirat će povratak klijenta i putnika kući ili nastavak njihovog putovanja vlakom (u prvoj klasi), autobusom ili zrakoplovom (u ekonomskoj klasi) ako je udaljenost veća od 400 km. Usluga obuhvaća eventualno nastale troškove do 500 EUR po osobi. Druga je mogućnost da klijent dobije zamjensko vozilo.

6. PRENOSIVOST JAMSTVA 5 PLUS ZAJEDNO S VOZILOM

6.1. Promjena vlasnika nema utjecaja na važenje Jamstva 5 Plus sve dok je vozilo registrirano u Bosni i Hercegovini.

6.2. Pravo na daljnje korištenje Jamstva 5 Plus je uvjetovano slijedećim uvjetima:

- Kupac vozila mora novom vlasniku vozila predati Jamstveno servisnu knjižicu s važećom potvrdom o Jamstvu 5 Plus, s kojom će novi vlasnik dokazati ispunjavanje uvjeta za ostvarenje prava na Jamstvo 5 Plus.
- Novi vlasnik se mora sam složiti sa svim uvjetima za ostvarivanje prava na Jamstvo 5 Plus prema Ugovoru o Jamstvu 5 Plus i Općim uvjetima o Jamstvu 5 Plus te ih u potpunosti ispunjavati.

7. PRESTANAK VAŽENJA JAMSTVA 5 PLUS

Jamstvo 5 Plus i sva s njim povezana prava također prestaju da važe u sljedećim slučajevima:

- Vozilo je bilo prerađeno ili korišteno za: sudjelovanje u utrkama, taksi usluge, auto škole, vozila hitne pomoći, vozila za plaćeni prijevoz ljudi i robe.
- Ako je bilo stanje prijeđenih kilometara na brojaču kilometara krivotvoreno.
- Ako klijent daje lažne podatke o stvarnom broju prijeđenih kilometara.
- Ukoliko vozilo nije bilo održavano u skladu s programiranim planom održavanja opisanim u članu 4.1 ili kako je navedeno u Ugovoru o Jamstvu 5 Plus.
- Ako su bili na vozilu izvođeni bilo kakvi popravci, uključujući limarski popravci i farbanje, izvan ovlaštene servisne mreže za Fiat vozila.
- U slučaju izvanrednih popravka koji utječu na izvođenje programiranog održavanja, a nisu upisani u Jamstveno servisnu knjižicu (npr. zamjena brojača kilometara na vozilima).

8. Prestanak važenja Jamstva 5 Plus i svih s njime povezanih prava ne daje kupcu vozila pravo na bilo kakav povrat novca ili kompenzaciju bilo koje vrste.

9. U slučaju da kupac koristi besplatne usluge Jamstva 5 Plus nakon prekoračenja najvećeg dopuštenog broja prijeđenih kilometara, sukladno s ograničenjima iz člana 2., te je o tome proslijedio lažne podatke ili su navedeni drugi razlozi zbog kojih, sukladno Ugovoru o Jamstvu 5 Plus i ovim općim uvjetima, kupac nema pravo na ostvarivanje prava iz Jamstva 5 Plus, Avto Triglav ima pravo kupcu naplatiti troškove svih usluga koje je neopravdano koristio.

10. FINANCIRANJE (LEASING)

U slučaju, da je vozilo bilo kupljeno na leasing s financiranjem, pojam »KUPAC« se ne odnosi na vlasnika vozila već na korisnika vozila odnosno na potpisnika leasing ugovora i Ugovora o Jamstvu 5 Plus.

11. SIGURNOST OSOBNIH PODATAKA

Avto Triglav daje sljedeće informacije o zaštiti osobnih podataka:

- osobnim podacima prikupljenim u vezi s ovim ugovorom upravlja poduzeće AVTO TRIGLAV d.o.o (voditelj obrade);
- voditelj obrade obrađuje i koristi osobne podatke prikupljene po ovom osnovu isključivo u svrhu izvršavanja ugovornih obveza i prava, za obradu i korištenje temeljem legitimnog interesa voditelja obrade te u svrhu ispunjavanja obveza temeljem važećeg zakonodavstva;
- voditelj obrade na temelju legitimnog interesa prosljeđuje podatke proizvođaču vozila u okviru djelatnosti zastupstva;
- voditelj obrade čuva osobne podatke za vrijeme trajanja poslovnog odnosa odnosno još 10 godina nakon prestanka;
- kupac ima pravo od voditelja obrade zatražiti pristup osobnim podacima, ispravku ili brisanje osobnih podataka, ograničenje obrade i prijenos osobnih podataka te pravo na prigovor na obradu i podnošenje prigovora nadzornom organu.

Kupac može ostvariti gore navedena prava pismenim putem na adresu AVTO TRIGLAV d.o.o Ljubljana, Baragova ulica 7D, 1000 Ljubljana Slovenija ili na e-mail adresu info@avto-triglav.si.