

## OPĆI UVJETI USLUGE FIAT 5 PLUS »500«

### 1. PREDMET SPORAZUMA

1.1 Usluga Fiat 5 Plus predstavlja posebnu dodatnu uslugu izvan redovnog jamstva kojom Autocommerce Hrvatska zajedno sa svojom mrežom ovlaštenih partnera besplatno nudi u sporazumu i općim uvjetima navedene povlaštene usluge uz uvjet da je stranka poštivala svoje obaveze iz potpisanog sporazuma i ovih općih uvjeta. Stranka je upoznata i suglasna je da usluga Fiat 5 Plus predstavlja posebnu dodatnu uslugu izvan okvira redovnog jamstva te u periodu trajanja usluge nema pravo na druga potraživanja izvan opsega onoga što je navedeno sporazumu i u ovim općim uvjetima što uključuje da nema pravo na nadoknadu posredne i neposredne štete uzrokovane kvarom, zamjenu vozila ili povrat novca.

1.2 Autocommerce Hrvatska d.o.o. sa ovlaštenom servisnom mrežom daje vlasniku vozila u periodu valjanosti usluge, a to je kako je navedeno u sporazumu, **od dana isteka redovnog jamstva pa do kraja pete godine od datuma isporuke ili ukupno prijeđenih 120 000 Km**, što prije istekne, pravo na slijedeće usluge:

1.2.1 U cjelini besplatne popravke kvarova, uključujući rad i sve potrebne dijelove, za koje stručna osoba uvoznika konstatira da su nastali greškom proizvođača, a ispunjeni su i svi ostali uvjeti navedeni u nastavku ovih općih uvjeta. Opseg popravka te da li će se koristiti originalni novi dijelovi ili tvornički obnovljeni definira stručna osoba tehničke službe uvoznika.

#### 1.2.2 FIAT Asistencija u Hrvatskoj

U slučaju kvara koji ima za posljedicu nevozno stanje vozila, a udovoljava svim kriterijima usluge Fiat 5 Plus te je odobren, vozač i ostali putnici u vozilu imaju pravo na usluge FIAT ASISTENCIJE, detaljnije opisane u članu 4.

1.2.3 Popravak tvorničkih grešaka lakiranja, obuhvaća provedbu svih zahvata, koji su potrebni za otklanjanje nepravilnosti laka, koje su posljedica grešaka pri postupku tvorničkog lakiranja vozila, a konstatirane su od stručne osobe uvoznika, bez dodatnih troškova za vlasnika vozila, sukladno sa ograničenjima, uvjetima i na načine koji su navedeni u nastavku ovih općih uvjeta, a to se posebno odnosi na redovito održavanje vozila. Isključena su iz besplatnog otklanjanja npr. slijedeća oštećenja: oštećenja laka nastala mehaničkim ili kemijskim djelovanjem kao npr. udarcima kamenčića, dizanje sloja boje ili bezbojnog laka strojem za visokotlačno pranje, taloženje čestica hrđe ili drugih štetnih i agresivnih tvari iz atmosfere, nagrizanje ptičjim izmetom, izlivanje agresivnih kemikalija, nepravilno pranje vozila itd..

### 2. OSTVARIVANJE USLUGE FIAT 5 PLUS

2.1 Fiat 5 Plus uslugu, vlasnik vozila će moći ostvariti u svim ovlaštenim servisima Fiat na području Republike Hrvatske. Pri tome obavezno mora predočiti Garancijsko servisnu knjižicu sa aktiviranom uslugom Fiat 5 Plus i ovjerenim redovnim održavanjem obavljenim u ovlaštenim servisima u intervalima koji su navedeni u ovom sporazumu.

2.2 U slučaju nužnog popravka, koji bi bilo potrebno obaviti izvan Republike Hrvatske, vlasnik se mora obratiti u lokalni ovlašten servis Fiat podmiriti iznos računa, od serviseru preuzeti odgovarajuću dokumentaciju (radni nalog, račun, ako je moguće i izgrađeni dio) iz koje će biti jasno o kakvom je kvaru bila riječ, kakav je popravak bio obavljen i koji su dijelovi bili zamijenjeni te u kojem će jasno biti naveden trošak popravka sa kataloškim brojevima dijelova. Zahtjev za povrat troškova skupa sa zahtjevanim dokumentima, koji dokazuju obavljenost i trošak popravka, prosljedite u tehničku službu Autocommerce Hrvatska. Trošak će stranci biti vraćen u kunskoj protuvrijednosti po srednjem tečaju NBH na dan izdavanja računa ovlaštenog servisa koji je popravak obavio ukoliko se na osnovu raspoloživih podataka može nepobitno konstatirati da je kvar predmet besplatnog otklanjanja u okviru usluge Fiat 5 Plus sukladno navedenim kriterijima.

2.3 Usluge FIAT ASISTENCIJE, koje su opisane u članu 4., vlasniku vozila će nuditi isključivo tvrtka sa kojom Autocommerce Hrvatska ima potpisan ugovor za izvođenje tih usluga. Vlasnik vozila može ostvariti pravo na besplatne usluge FIAT ASISTENCIJE samo uz prilaganje Garancijsko servisne knjižice sa unesenom potvrdom o usluzi Fiat 5 Plus i ovjerenim programiranim održavanjem te kada je kvar predmet besplatnog otklanjanja u okviru usluge Fiat 5 Plus.

2.4 Usluge FIAT ASISTENCIJE u Hrvatskoj će se autorizirati i izvoditi preko operativne centrale tvrtke koja će izvoditi FIAT ASISTENCIJU. Operativni centar biti će vlasniku vozila na raspolaganju 24 sata na dan, sve dane u godini preko besplatnog telefonskog broja 0800 0550.

### 3. UVJETI ZA OSTVARIVANJE PRAVA NA USLUGU FIAT 5 PLUS

3.1 Obavezan uvjet za ostvarivanje prava na uslugu FIAT 5 PLUS je da vlasnik u cjelini, od kupnje nadalje (kroz vrijeme 24-mjesečne garancije) i kroz cijelo vrijeme trajanja usluge Fiat 5 Plus, vozilo održava u ovlaštenoj servisnoj mreži Fiat. Pored redovitog

održavanja, tj. redovnih servisa svi izvanredni servisi moraju biti obavljani isključivo u ovlaštenoj servisnoj mreži Fiat, uključujući i limarsko lakirerske radove. Sukladno Sporazumu o usluzi Fiat 5 Plus (točka III). Vlasnik vozila će programirano održavanje dokazivati sa ispravno popunjenom Garancijsko servisnom knjižicom i po potrebi računima.

3.2 Ukoliko su ispunjeni svi uvjeti da kvar bude besplatno otklonjen u okviru usluge Fiat 5 Plus, vlasnik vozila ima pravo na slijedeće usluge u bilo kojem ovlaštenom servisu za vozila Fiat u Hrvatskoj:

3.3 dobava i ugradnja potrošnog materijala, svih rezervnih dijelova i potrebnih radova koji su neophodni za obavljanje popravka;

3.4 lakiranje vozila u odgovarajućem opsegu, da se otkloni potvrđena tvornička greška laka sukladno sa standardima proizvođača i u ovim općim uvjetima navedenim kriterijima.

3.5 Usluga Fiat 5 Plus u slučaju prijavljenog kvara ne vrijedi i vlasnik je više ne može ostvarivati ukoliko kvar na vozilu tvrtki Autocommerce Hrvatska ili ovlaštenom servisu nije pravovremeno prijavljen, a čime su nastala dodatna oštećenja i troškovi.

Usluga Fiat 5 Plus ne pokriva otklanjanje kvarova i u slijedećim slučajevima:

3.6 Kada su defektaža, rad ili popravak izvršeni od strane servisnih radionica koje nisu ovlaštene od strane proizvođača vozila ili tvrtke Autocommerce Hrvatska.

3.7 Modificiranja vozila bez suglasnosti proizvođača, kao npr. povećavanje snage, spuštanje ovjesa, promjena tehničkih svojstava u odnosu na ona homologirana....itd.

3.8 Nemarnosti, vandalizma, prirodne nesreće, prometne nezgode, nepravovremene prijave kvara, nepravilne uporabe vozila, sudjelovanja na trkama.

### **3.9 Iz Fiat 5 Plus usluge izuzeti su slijedeći zahvati i dijelovi stranka ih je dužna sama platiti:**

3.9.1 Kontrole (npr. kontrole emisije ispušnih plinova, itd..).

3.9.2 Podešavanja (npr. podešavanje geometrije kotača, podešavanje ručne kočnice, brtve vrata itd..).

3.9.3 Popravci kvarova koji su nastali prirodnom dotrajalošću dijelova koji su bili posljedica normalne uporabe (disk pločice, set kvačila, i sl..).

3.9.4 Zamjena tijekom programiranog održavanja te kontrola i dolijevanje ulja i ostalih tekućina što ostaje obaveza stranke da čini svakih 2000 Km ili prije svakog duljeg puta.

3.9.5 Zamjena slijedećih komponenti: svjećice, grijači predgrijavanja, remeni pomoćnih agregata motora, remeni upravljačkog sustava motora, kočioni diskovi, kočione obloge stražnjih kočnica, kočione pločice, filteri, set kvačila, injektori, dizne, metlice brisača, zadnji doboši, akumulator, ispušni sustav u cijelosti, katalizator, pneumatici i naplaci, svi pokretni dijelovi ovjesa, stakla, farovi i svjetla, obloge sjedala, kolo volana i tekstilni dijelovi, sijalice, osigurači, manja zamašćenost i tragovi curenja koji ne utječu na funkcionalnost, zvukovi, škripanja i vibracije koji ne utječu na normalnu uporabu vozila, oprema i dodaci koji nisu ugrađeni od strane proizvođača.

## **4. USLUGE FIAT ASISTENCIJE U HRVATSKOJ-UVJETI I NAČINI IZVOĐENJA**

4.1 Usluge Fiat Asistencije su osigurane kao dio povlaštenog servisa koji pripada svakom vlasniku vozila Fiat kupljenog putem ovlaštenog trgovca u Republici Hrvatskoj, a obuhvaća intervenciju na cesti tj. mjestu događaja ukoliko vozilo više nije pokretno.

Fiat Asistencija, nudi pomoć na cesti i niz drugih pogodnosti uključujući, transport vozila do ovlaštenog servisa, zamjensko vozilo, popravak vozila i hotelski smještaj.

FIAT ASISTENCIJA 0800 0550

Autocommerce „Fiat asistencija od 0 do 24“

Kako bi vaša vožnja bila što ugodnija, a zadovoljstvo vozilom još veće, Autocommerce Hrvatska nudi povlaštenu uslugu pod nazivom „FIAT ASISTENCIJA“. Sa ovom uslugom na području cijele Hrvatske Fiat stručnjaci su uvijek sa Vama. U slučaju potrebe naša ekipa će se odmah odazvati i biti vam na raspolaganju u najkraće moguće vrijeme kako bi riješila eventualno postojeći problem i omogućila vam nastavak putovanja.

Usluge „Fiat asistencije“ dostupne su na području Republike Hrvatske.

Ukoliko je vaše vozilo ostalo u kvaru i više nije pokretno, dovoljno je da nazovete operativni centar „Fiat asistencije“, koji će u najkraćem mogućem roku organizirati rješavanje postojećeg problema. Za pozive iz RH kontakt sa operativnim centrom moguće je ostvariti biranjem besplatnog broja telefona 0800 0550.

Pravo na uslugu

Pravo na uslugu imaju vozila prodana od strane ovlaštenog Fiat trgovca U Republici Hrvatskoj koja se nalaze u Fiat 5 Plus, imaju valjano ispunjenu Garancijsko servisnu knjižicu izdanu od strane Autocommerce Hrvatska, te su sva propisana održavanja i popravke obavljala u mreži ovlaštenih servisa. Ukoliko korisnik ne ispunjava navedene uvjete dužan je troškove FIAT ASISTENCIJE podmiriti sam.

Usluge su u potpunosti besplatne za kvarove koji supokriveni općim uvjetima Fiat 5 Plus.

### Raspoloživost usluge

„Fiat asistencija od 0 do 24“ na usluzi vam je 365 dana godišnje, 7 dana u tjednu i 24 sata na dan.

### Korisnici usluge

Korisnikom usluge smatraju se vozač i svi putnici u vozilu do odgovarajućeg registriranog broja sjedišta.

### Raspoloživi telefonski brojevi

CENTAR ZA POMOĆ NA CESTI- „FIAT ASISTENCIJA OD 0 DO 24“

-telefon za pozive iz Hrvatske 0800-0550

### Vrste usluga

- pomoć na cesti
- vuča motornog vozila
- zamjensko vozilo
- hotelski smještaj
- povratak ili nastavak putovanja
- preuzimanje popravljenog motornog vozila

#### 1. Pomoć na cesti

U slučaju kvara na vozilu FIAT ASISTENCIJA poslati će službu pomoći na cesti na mjesto na kojem se vozilo nalazi. Pomoć na cesti je osposobljena za otklanjanje manjih kvarova na licu mjesta, dok je kod većih kvarova pomoć ograničena na dijagnostiku kvara i vuču vozila do najbližeg ovlaštenog servisa.

#### 2. Vuča vozila

Vozilo koje je ostalo u kvaru i nema mogućnosti daljnje vožnje biti će pomoću vučne službe odvučeno do najbližeg ovlaštenog servisa. Ako vozilo ostane u kvaru u blizini mjesta trgovca koji je vozilo prodao, isto će biti odvučeno u ovlaštenu servis tog trgovca.

#### 3. Zamjensko vozilo

Ukoliko popravak vozila nije moguće izvršiti tijekom slijedeća 24 sata od dolaska vozila u servis, a predmetnom vozilu traje jamstvo, vlasniku vozila će u najkraćem roku biti organizirano zamjensko vozilo. Troškove goriva za zamjensko vozilo kao i ostale troškove (cestarina, mostarina i sl. ) ili oštećenja na zamjenskom vozilu plaća korisnik usluge.

NAPOMENA: Usluga zamjenskog vozila u okviru „FIAT ASISTENCIJE“ ne odnosi se na komercijalna vozila za djelatnost dostave robe i putnika te na rent a car vozila. Za navedena vozila usluga „ZAMJENSKO VOZILO“ može se dogovoriti sklapanjem posebnog ugovora.

#### 4. Hotelski smještaj

Ukoliko se kvar dogodi na udaljenosti većoj od 100 Km od odredišta ili prebivališta korisnika, a vozilo ostane nepokretno više od 24 sata i ako korisnik želi pričekati završetak popravka vozila u mjestu (zbog brzine popravka) „Fiat asistencija“ organizirati će i pokriti sve troškove smještaja svakog korisnika usluge. Troškovi koji će biti pokriveni u Hrvatskoj mogu iznositi najviše 80 EUR u kunsnoj protuvrijednosti.

Sve ostale troškove osim noćenja i doručka plaća korisnik.

#### 5. Povratak ili nastavak putovanja

Ako nakon vuče u servisnu radionicu, vozilo ne može biti popravljeno u istom danu, na zahtjev korisnika „FIAT ASISTENCIJA“ će organizirati nastavak putovanja najkraćim putem, koristeći:

-autobusni prijevoz

-vlak

-bilo koje drugo najprikladnije lokalno sredstvo prijevoza

-u izuzetnim slučajevima obzirom na udaljenost i avio prijevoz

Korisnici koji se nalaze u zoni javnog gradskog prijevoza (mjesto stanovanja je jednako mjestu gdje je vozilo ostalo u kvaru) nemaju pravo na organizaciju prijevoza.

#### 6. Vraćanje popravljenog vozila

Nakon popravka vozila, a ako su korisnici vraćeni kući, „FIAT ASISTENCIJA“ organizira troškove prijevoza za jednu osobu kojoj se omogućuje da preuzme popravljeno vozilo. O načinu prijevoza, u svim slučajevima odlučuje „FIAT ASISTENCIJA“ nakon što su se posavjetovali sa korisnikom.

Korisnik koji je na korištenje dobio zamjensko vozilo, sa istim odlazi po svoje popravljeno vozilo.

U slučaju da je korisnik usluga spriječen, vozilo može vratiti vozač službe „FIAT ASISTENCIJA“, troškove snosi korisnik.

U ovom slučaju korisnik dostavlja centru „FIAT ASISTENCIJA“ pisano odobrenje za provođenje usluge. Sadržaj ovlaštenja predviđa preuzimanje odgovornosti korisnika za sva eventualna oštećenja vozila za vrijeme prijevoza korisniku.

#### 7. Načini izvođenja usluga

Navedene intervencije i usluge izvoditi će se u skladu sa trenutno raspoloživim sredstvima, obzirom na smještaj, zamjensko vozilo ili trenutno raspoložive načine transporta javnim prijevozom.

#### 8. Napomena

Jamstvene usluge Fiat Asistencije pod rednim brojem 3,4,5 i 6 isključuju jedna drugu. Iznimno od gore navedenog je slučaj kada vozač želi ostati u mjestu popravka kako bi pričekao završetak radova, moguće je organizirati smještaj za jednu osobu, a za ostale osobe iz vozila, organizirati nastavak putovanja, isključivo sredstvima javnog prijevoza.

### 5. PRENOSIVOST USLUGE FIAT 5 PLUS S VOZILOM

5.1. Promjena vlasnika nema utjecaja na valjanost usluge Fiat 5 Plus.

5.2. Pravo na daljnje korištenje usluge Fiat 5 Plus je uvjetovano slijedećim uvjetima:

-kupac mora novom vlasniku vozila predati Garancijsko servisnu knjižicu sa važećom potvrdom o usluzi Fiat 5 Plus, s kojom će novi vlasnik dokazati ispunjavanje uvjeta za ostvarenje prava na uslugu Fiat 5 Plus;

-novi vlasnik se mora i sam složiti sa svim uvjetima za ostvarivanje prava na uslugu Fiat 5 Plus prema sporazumu o usluzi Fiat 5 Plus i Općim uvjetima usluge Fiat 5 Plus te ih u cjelini ispunjavati.

### 6. 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 koji ujedno treba biti potpisnik "Sporazuma o usluzi Fiat 5 Plus".

### 7. SIGURNOST OSOBNIH PODATAKA

Korisnik osobnih podataka, koji su sakupljeni na osnovi "Sporazuma o usluzi Fiat 5 Plus" je tvrtka Autocommerce Hrvatska d.o.o. Kovinska 22, 10 090 Zagreb koja ima pravo da uspostavi vodi i nadzire bazu osobnih podataka.

Korisnici koji imaju pravo koristiti navedene osobne podatke su zaposlenici tvrtke Autocommerce Hrvatska koji su kvalificirani da nude i dobavljaju usluge za ostvarivanje ciljeva, posebno onih koji su povezani sa postprodajnim uslugama i kvalitetom njihovog obavljanja, obradu statističkih analiza tržišta te sa slanjem komercijalnih informacija, ponuda i akcija.

Namjena obrade i uporabe osobnih podataka sabranih u Sporazumu o usluzi Fiat 5 Plus plus je statistička obrada, segmentacija kupaca, i obrada prethodnog kupovnog ponašanja za potrebe tržišnih istraživanja, ispunjavanje ugovornih obaveza, obavještanje kupaca o mogućim greškama na vozilima, slanje ponuda, reklamnog materijala i revija te poziva na događaje te telefonsko, pisano ili elektronsko anketiranje.

Podaci koji se sabiru kroz Sporazum o usluzi Fiat 5 Plus, čuvati će se najviše 10 godina od datuma izdavanja potvrde ili 20 godina od zadnje obrade podataka.

Kupac ima u svakom času pravo da suglasnost za obradu osobnih podataka obustavi ili da zahtjeva promjenu neaktualnih podataka u bazi. U slučaju da kupac želi izvršiti brisanje iz baze podataka treba pisanu izjavu poslati na adresu Autocommerce Hrvatska d.o.o. Kovinska 22, 10 090 Zagreb. Kupac ima glede sigurnosti osobnih podataka sva prava koja proističu iz odgovarajućih zakona.