



SPLOŠNI POGOJI ZA STORITEV POMOČ NA CESTI

Namen tega dokumenta je opredeliti storitev Pomoč na cesti (v nadaljevanju »RENAULT POMOČ«), ter pogoje in način njenega izvajanja.

1. TRAJANJE RENAULT POMOČI

Trajanje pogodbe za storitev RENAULT POMOČ je 1 leto od datuma podpisa le te (v nadaljevanju »Pogodba«). Pogodba se podaljšuje za nadaljnje leto v kolikor je izpolnjen pogoj: redno vzdrževanje vozila po navodilih proizvajalca, opravljeno v pooblaščenih servisni mreži RENAULT v Republiki Sloveniji. Kljub temu da ima vozilo predpisano vzdrževanje na vsaki dve leti, mora stranka, da bi se podaljšala pogodba, pripeljati vozilo v pooblaščen servis Renault znotraj enega leta in opraviti storitev (npr: zamenjava olja in filtra, filter kabine itd.), pri čemer navedena zahteva po vsakoletnem vzdrževanju ne pomeni odstopa proizvajalca od predpisanega servisnega intervala in ne vpliva na morebitne druge pravice kupca na drugih podlagah (garancija, neskladnost ali podaljšano jamstvo). Pogodba bo vsakič podaljšana za leto dni od datuma izdane fakture na zadnjem servisu. V vsakem primeru, ne glede ali gre za letno ali dveletno obveznost vzdrževanja, mora stranka vseeno opraviti vsa redna vzdrževanja vozila po programu vzdrževanja v pooblaščenem servisu RENAULT. pri čemer je v primeru dveletnega vzdrževanja za namene ohranjanja veljavnosti Pogodbe potrebno, ne glede na program vzdrževanja, redno vzdrževanje opraviti letno. Pogodba je vezana na številko šasije vozila in ne na ime ter priimek lastnika, torej je prenosljiva ob prodaji vozila.

2. GEOGRAFSKO KRITJE IZVAJANJA STORITEV RENAULT POMOČ

Storitve iz naslova pogodbe o storitvah RENAULT POMOČ je možno uveljavljati za vsa vozila, registrirana v Republiki Sloveniji, dokler se uporabljajo v Republiki Sloveniji in na območju držav: SLOVENIJA - HRVAŠKA - ČRNA GORA - BOSNA IN HERCEGOVINA - KOSOVO - SEVERNA MAKEDONIJA. Za vozila v uporabi zunaj tako določenega geografskega območja, pogodba RENAULT POMOČ ne velja.

3. PODROČJE VELJAVNOSTI STORITEV RENAULT POMOČ

Kupec ima, na lastno zahtevo, pravico do: storitev RENAULT POMOČ 24h na dan, v skladu z določili teh splošnih pogojev. Izvajalec

storitve RENAULT POMOČ odloči, ali je možno okvarjeno vozilo popraviti na mestu okvare ali pa je potrebna vleka do najbližje pooblaščen servisne delavnice RENAULT in o tem obvestiti kupca. Popravilo na mestu okvare vključuje potrebne nadomestne dele in delo. Pogodba RENAULT POMOČ ne krije:

- posrednih posledic morebitne okvare (izguba dohodka, stroški zaradi nevoznosti vozila itd.),
- sestavnih delov vozila, ki so bili predelani,
- posledic predelave na drugih delih in sklopah ali na karakteristikah vozila, (poslabšano delovanje, prezgodnja obraba, spremembe itd.)
- stroškov rednega servisiranja, skladno s priporočili proizvajalca,
- zamenjave delov, ki se obrabijo zaradi uporabe vozila,
- škode zaradi neustreznega vzdrževanja vozila ali neupoštevanja navodil in priporočil proizvajalca navedenih na dokumentu Pregled programa vzdrževanja in garancij in v Navodilu za uporabo vozila,
- poškodb ali poslabšanega delovanja vozila, ki ga povzročijo naslednji zunanji vzroki:
 - nanosi, povezani s pojavom onesnaženja ozračja, rastlinski nanosi, (smole,...), živalski nanosi, (ptičji iztrebki,...), kemični nanosi,... itd.
 - predmeti, ki se prevažajo,
 - uporaba goriva slabe kakovosti,
 - vgradnja dodatne opreme, ki je proizvajalec ni odobril,
 - vgradnja dodatne opreme, ki jo je proizvajalec odobril, a je vgrajena brez upoštevanja priporočil proizvajalca vozila,
- škoda zaradi dogodkov višje sile (strele, požara, poplave, potresov, vojnih dogodkov, nemirov, atentatov...itd.)

4. KAKO UVELJAVITI STORITVE RENAULT POMOČ

Za uveljavljanje storitve RENAULT POMOČ se mora kupec:

- prepričati, da je član pooblaščen mreže RENAULT, ki je opravil redni servis vozila, ki ga priporoča proizvajalec, vnesel datum izvedbe servisa v program vzdrževanja vozila v okviru pogodbe RENAULT POMOČ. Vneseni datum pogojuje veljavnost pogodbe RENAULT POMOČ.
- po potrebi predložiti potrjene kupone o vzdrževanju vozila, ki se nahajajo v Navodilu za uporabo vozila, kot dokazilo, da je bilo redno servisiranje vozila, ki ga priporoča proizvajalec, izvršeno,
- obrniti na najbližjega člana pooblaščen mreže RENAULT ali na RENAULT POMOČ na telefonsko številko 0801080 za klicev Sloveniji in številko +386 1 519 80 60 za klice iz tujine,

- pomoč se lahko koristi samo, če je vozilo v nevoznem stanju zaradi nepredvidljive mehanske, električne ali elektronske napake, karambola ki jo krije sklenjena Pogodba in jo je ustrezno ugotovil proizvajalec in/ali eden od predstavnikov njegove mreže ter nevoznosti vozila zaradi
 - izgube ključa - založeni ključ, izguba ključev zaradi kraje, zlom ključev v ključavnici vrat ali stikalu za zagon, zaklep ključa v notranjost vozila.
 - Točenja napačnega goriva- nenamerno polnjenje posode za gorivo z gorivom, ki ne ustreza tipu vozila.
 - Predrte pnevmatike - vsakršno uhajanje zraka (puščanje ali predrte pnevmatike), ki onemogoča varno uporabo vozila ter ima za posledico imobilizacijo vozila na kraju dogodka in zahteva popravilo na cesti ali vleko do servisne delavnice za izvedbo potrebnih popravil. Kupec je do popravila vozila na kraju dogodka upravičen, če je opremljeno z rezervnim kolesom ali garnituro za popravilo pnevmatike, ki ustreza veljavnim predpisom, in z dvigalko (razen vozilo na utekočinjen naft ni plin). Storitve RENAULT POMOČ ne velja, izvajalec storitev RENAULT POMOČ in člani pooblaščenih mreže RENAULT pa so oproščeni vsake odgovornosti v naslednjih primerih:
 - Vozilo je bilo uporabljeno v pogojih, ki niso skladni s pogoji, navedenimi v Navodilu za uporabo vozila ali v dokumentu Pregled programa vzdrževanja in garancij (primer: preobremenitev ali sodelovanje vozila v športnem tekmovanju kakršne koli vrste),
 - Ugotovljena je posledica popravila ali vzdrževanja vozila izven pooblaščenih servisnih mrež RENAULT,
 - Ob neupoštevanju strokovnih priporočil proizvajalca.
- V okviru storitve RENAULT POMOČ zamenjani deli postanejo last proizvajalca RENAULT.

5. STORITVE V OKVIRU RENAULT POMOČ

Kupec mora pred klicanjem službe RENAULT POMOČ zagotoviti naslednje informacije, ki zagotavljajo večjo učinkovitost popravila na cesti:

- natančen kraj okvare: ulica in hišna številka, cesta in občestna kilomska oznaka, opazna značilnost, ...;
- identifikacija vozila: identifikacijska številka, navedena v servisno-garancijski knjižici, registrska številka vozila, tip motorja;
 - telefonska številka, na kateri je kupec dosegljiv. Služba RENAULT POMOČ takoj po uporabnikovem klicu in glede na njegov primer organizira v nadaljevanju navedene storitve ter krije njihove stroške. Kupec ne plača avansa za stroške, razen za stroške prevoza in stroške vleke, če je potrebna vleka vozila na avtocesti ali podobni cesti. V tem primeru mora kupec obvestiti službo RENAULT POMOČ, takoj ko zapusti avtocesto ali podobno cesto. OPOZORILO: služba RENAULT ne krije stroškov kupca, ki so nastali brez njenega predhodnega soglasja. Storitve pomoči opravlja izključno služba RENAULT POMOČ.

a) Odprava napake na kraju okvare

Če je le mogoče, RENAULT POMOČ organizira v najkrajšem času odpravo napake na vozilu, na mestu okvare. RENAULT POMOČ ne krije stroškov rezervnih delov potrebnih za popravilo vozila. Če napake na vozilu ni možno odpraviti na mestu okvare in je potrebna vleka vozila, so voznik in njegovi sopotniki, upravičeni do storitve, opisane v točki b. Do popravila na mestu okvare je kupec upravičen samo, če je napako mogoče odpraviti v roku ene ure.

b) Vleka vozila

Vlečna služba odpelje vozilo do najbližjega pooblaščenega servisa RENAULT, V primeru, da je v mestu več pooblaščenih servisov RENAULT, lahko stranka izbere v kater pooblaščen servis RENAULT v krogu 20 km želi, da se odpelje njihovo vozilo.

6. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Upravljaivec osebnih podatkov: družba GA Adriatic d.o.o., članica skupine Grand Automotive, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, Slovenija, ki na slovenskem trgu zastopa znamke Renault, Dacia, Nissan, Alpine ter pooblaščen trgovci teh znamk, pri katerih se nahajajo vaši podatki (v nadaljevanju "mi") kot skupni upravljavci osebnih podatkov. Seznam pooblaščenih trgovcev je objavljen na www.renault.si/poiscite-pooblascenega-prodajalca.html, www.dacia.si/poiscite-pooblascenega-prodajalca.html, www.nissan.si/prodajno-servisna-mreza.html, www.alpinecars.si. Podatke lahko obdelujejo tudi nekateri subjekti Skupine Renault, na primer Renault SAS ali Nissan International SA ali RCI. Za vprašanja glede obdelave podatkov ali vaših pravic se obrnite na pooblaščen osebo za zaščito podatkov na SI-Renault-vop@grandautomotive.eu, SI-Dacia-vop@grandautomotive.eu, SI-Nissan-vop@grandautomotive.eu, SI-Alpinecars-vop@grandautomotive.eu.

Nameni in pravne podlage obdelave podatkov: vaši osebni podatki se obdelujejo za namen, naveden na tem obrazcu, lahko pa tudi za druge namene v okviru našega poslovnega odnosa, in sicer na podlagi naših (pred-)pogodbenih obveznosti, naših zakonskih obveznosti, zakonitega interesa ali vaše privolitve, če je le -ta potrebna. Pravice varstva osebnih podatkov: obdelavi vaših osebnih podatkov, ki temelji na našem zakonitem interesu, lahko nasprotujete, oziroma svoje privolitve lahko kadar koli prekličete. Za podatke, ki ste jih posredovali upravljavcu, lahko zahtevate: popravek podatkov, izbris podatkov (razen, če je zahteva v nasprotju z veljavno zakonodajo), vpogled v podatke in izvor podatkov ter ugovor na obdelavo podatkov, vključno s prepovedjo pošiljanja obvestil ter druge pravice.

Svoje pravice uveljavljate tako, da o svoji odločitvi pisno ali ustno obvestite vašega izbranega pooblaščenega trgovca ali GA Adriatic d.o.o., Stiki s kupci, Dunajska 22, 1000 Ljubljana oziroma na e-naslov SI-Renault-AS@grandautomotive.eu, SI-Dacia-AS@grandautomotive.eu, SI-Nissan-AS@grandautomotive.eu, SI-Alpinecars-AS@grandautomotive.eu. Pravica do pritožbe: v primeru zlorabe vaših podatkov se lahko obrnete na GA Adriatic d.o.o. na e-naslov SI-Renault-vop@grandautomotive.eu, SI-Dacia-vop@grandautomotive.eu, SI-Nissan-vop@grandautomotive.eu, SI-Alpinecars-vop@grandautomotive.eu. Imate pravico do vložitve pritožbe pri nadzornem organu. Dodatne informacije o obdelavi in varovanju vaših osebnih podatkov najdete v Politiki zasebnosti na www.renault.si/splosno-vop.html, www.dacia.si/splosno-vop.html, www.nissan.si/splosno-vop.html, www.alpinecars.si/politika-zasebnosti

7. REŠEVANJE SPOROV

Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta morebitne spore reševali na miren način. V primerih, ko soglasja ni mogoče doseči, je za rešitev spora pristojno sodišče po kraju sklenitve pogodbe. GA Adriatic d.o.o. ne priznava alternativnega reševanja potrošniških sporov.

Objavljeno dne: 01/02/2024

Ti pogoji veljajo od dneva objave naprej.

GA ADRIATIC d.o.o.

DUNAJSKA CESTA 22,

1000 LJUBLJANA

Seznam pooblaščenih prodajalcev in serviserjev vozil znamke

RENAULT je na voljo na spletni strani <https://www.renault.si/>