



SPLOŠNI POGOJI STORITVE "PODALJŠANO JAMSTVO RENAULT"

November 2022

Namen tega dokumenta je opredeliti storitev "Podaljšano jamstvo Renault" ter pogoje in način njenega izvajanja.

OPOZORILO: Podaljšano jamstvo ni enako garanciji, ki jo proizvajalec vozila daje skladno z Zakonom o varstvu potrošnikov in ne jamčevanju za stvarne napake po Obligacijskem zakoniku. Podaljšano jamstvo je pogodbeno zaveza proizvajalca vozil, ki jo nudi kupcem izključno pod pogoji in na način, določen s temi splošnimi pogoji, in v ničemer ne vpliva na uveljavljanje pravic kupca iz garancije in jamčevanja za stvarne napake.

1- KUPCI S KATERIMI JE MOŽNOSKLENITI POGODBO O STORITVI PJ

"Podaljšano jamstvo Renault" (v nadaljevanju "PJ") je plačljiva storitev, ki jo nudi proizvajalec kupcem novih vozil Renault, ki so fizične osebe (v nadaljevanju "kupec") po izteku redne garancije na način in pod pogoji, kot jih določata pogodba in ti splošni pogoji.

2- VOZILA VKLJUČENA V STORITEV PODALJŠANO JAMSTVO RENAULT

Pogodbo je možno skleniti za vsako novo osebno vozilo Renault pri nakupu vozila ali v roku 12 mesecev od datuma predaje vozila kupcu. Pogodbe ni mogoče skleniti za električna vozila in vozila, ki se uporabljajo v športne namene.

3- ZAČETEK VELJAVNOSTI PJ

PJ prične veljati na dan izteka redne tovarniške garancije vozila.

4- TRAJANJE PJ

PJ velja največ 5 let ali za največ 200.000 skupno prevoženih kilometrov od dneva začetka veljavnosti, kot je določen v točki 3 in preneha, ko je izpolnjen eden od navedenih pogojev.

5- V PJKLJUČENESTORITVE

5.1 PJ vključuje:

Zamenjavo ali popravilo mehanskih ali električnih delov v vozila, katerih okvaro je kupec prijavil v pooblaščen servisni delavnici Renault in za katere le ta ugotovi, da so posledica napake proizvajalca. PJ vključuje tudi odpravo morebitnih posledic, ki bi jih utegnile povzročiti te napake na ostalih delih vozila.

Pri vozilih sta prvi dve leti podaljšanega jamstva kriti kot je opisano v členu 5.1. V 3. oz. 4. letu pogodbe pa podaljšano jamstvo vključuje samo popravilo mehanskih delov vozila in izključuje električne dele.

5.2 PJ ne vključuje:

- morebitne škode, ki bi nastala, ker vozila zaradi okvare ni bilo mogoče uporabljati;
- morebitnih stroškov, ki bi jih utegnili imeti uporabnik vozila sled okvare le tega;
- stroškov rednega vzdrževanja vozila skladno z navodili proizvajalca;
- zamenjave obrabnih delov vozila katerih obraba oziroma nedelovanje je posledica normalne uporabe ali staranja vozila, kot so na primer: Zavorne obloge, zavorni diski, žarnice, metlice brisalcev, vžigalne svečke, grelci, amortizerji, set sklopke, pogonski jermeni, filtri in tekočine.
- zamenjave delov vozila na katerih so bile izvršene

- kakršnekoli spremembe vključno s posledicami le teh na drugih delih vozila;
- odprave posledic uporabe neustreznega goriva, ki ni v skladu s priporočili proizvajalca;
- odprave posledic neupoštevanja varnostne signalizacije vozila in proizvajalčevih navodil navedenih v garancijski knjižici in navodilih o uporabi vozila;
- zamenjave naslednjih delov vozila: platišč, okrasnih pokrovov koles, pnevmatik, sedežev in notranjih oblog, ventilacija, armaturna plošča, ročice in stikala na armaturni plošči, notranje in zunanje okrasne letve, ročica za odpiranje vrat in stekel, pepelnikov, preprog, električni akumulator, vsa stekla, DPF filter, izpušne cevi in dušilci zvoka. Iz podaljšanega jamstva so izključeni tudi naslednji deli: Multimedijski sistem, vsa avdio oprema in oprema za telefoniranje, njena dodatna oprema in alarmni sistemi, razen v primeru, da so v vozilo tovarniško vgrajeni.
- odprave posledic zunanjih vplivov na vozilo, kot so mehanske ali kemične poškodbe in onesnaženja, ne glede na vzrok;
- odprave posledic naravnih nesreč, požarov, vojn ali političnih nemirov;
- odprave posledice nastalih na vozilu zaradi posegov nepooblaščenih oseb, nespoštovanja predpisanih postopkov popravila, vgrajenih neoriginalnih nadomestnih delov.

5.3 Opombe

Jamstvo na vgrajene nadomestne dele v okviru pogodbe PJ traja le do izteka veljavnosti le te, vendar ne manj kot 1 leto od vgraditve. Jamstvo na opravljeno storitev v okviru pogodbe PJ traja 1 leto.

6- OZEMELJSKA VELJAVNOST PJ

Storitve PJ je možno brez plačila uveljavljati v naslednjih Evropskih državah: Franciji, Albaniji, Nemčiji, Andori, Avstriji, Belgiji, Bosni in Hercegovini, Bolgariji, Cipru, Hrvaški, Danski, Španiji, Estoniji, Finski, Veliki Britaniji, Grčiji, Madžarski, Irski, Islandiji, Italiji, Kosovu, Litvi, Latviji, Linchensteinu, Luxemburgu, Makedoniji, Malti, Monacu, Norveški, Nizozemski, Poljski, Portugalski, Češki, Romuniji, San Marinu, Srbiji, Črni Gori, Slovaški, Sloveniji, Švici in Švedski.

7- POGOJI UVELJAVLJANJAPJ

7.1 Kupec, ki želi uveljavljati storitve PJ je dolžan:

- zahtevati storitev pri pooblaščen servisni delavnici Renault, ki odloči o načinu popravila vozila skladno s priporočili proizvajalca,
- pokazati redno izpolnjeno servisno knjižico s potrjenimi servisnimi pregledi skladno s prevoženimi kilometri in priporočili Renault,
- poklicati RENAULT POMOČ, če je vozilo nevozno. V primeru okvare števca prevoženih kilometrov je kupec dolžan poskrbeti za popravilo števca v najkrajšem možnem času pri pooblaščen servisni delavnici Renault in o tem

obvestiti pooblaščenega prodajalca vozil Renault, pri katerem je sklenil pogodbo, tudi v primeru, če je do okvare prišlo v redni garancijski dobi.

7.2 PJni mogoče uveljavljati, če:

- je vozilo uporabljano na način, ki ni v skladu s predpisi proizvajalca (na primer: preobremenitve, športne dejavnosti in podobno...);
- je okvara posledica neustreznega posega ali nestrokovnega vzdrževanja vozila;
- vozilo ni bilo vzdrževano po navodilih proizvajalca

9- RENAULT POMOČ

9.1 Upravičenci

Kupec vozila oziroma voznik in potniki v vozilu, katerih število je omejeno na število registriranih sedežev v vozilu, uživajo v času veljavnosti PJ enake storitve RENAULT POMOČI kot jih nudi proizvajalec za časa redne garancije Renault in kot je navedeno v garancijski knjižici vozila.

Do storitve RENAULT POMOČI so upravičena vsa vozila, ki so zaradi okvare, ki jo krije PJ in ki jo je potrdil tudi pooblaščen servisler RENAULT, nevozna.

9.2 Pogojupravičenosti:

Pomoč se lahko koristi samo, če je vozilo v nevoznom stanju zaradi nepredvidljive mehanske, električne ali elektronske napake, ki jo krije sklenjena pogodba o PJ in jo je ustrezno ugotovil proizvajalec in/ali eden od predstavnikov njegove mreže ter ne vključuje odgovornosti kupca ali voznika zaradi:

- Izgube ključa, založeni ključ, izguba ključev zaradi kraje, zlom ključev v ključavnici vrat ali stikalu za zagon, zaklep ključa v notranjost vozila.
- Točenje napačnega goriva
- nenamerno polnjenje posode za gorivo z gorivom, ki ne ustreza tipu vozila.
- Predrte pnevmatike
vsakršno uhajanje zraka (puščanje ali predrtje 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. Vozilo je do te storitve upravičeno, če je opremljeno z rezervnim kolesom ali garnituro za popravilo pnevmatike, ki ustreza veljavnim predpisom, in z dvigalko (razen vozilo na utekočinjen naftni plin).

9.3 Koriščenjestoritev RENAULT oz. POMOČ:

V primeru nastanka okvare izven matične države veljajo enaka pravila pomoči kot v Sloveniji. Če določene storitve ni mogoče opraviti brezplačno je voznik dolžan storitev plačati, ob vrnitvi v Slovenijo pa uveljavi povračilo stroškov pri pooblaščenemu prodajalcu vozila, pri katerem je sklenil predmetno pogodbo.

9.4 Geografsko kritje

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

- natančen kraj okvare: ulica in hišna številka, cesta in obcestna kilometrska oznaka, opazna značilnost, ...;
- identifikacija vozila: identifikacijska številka, navedena v servisno-garancijski knjižici, registrska številka vozila, tip motorja;
- telefonska številka, na kateri je kupec dosegljiv.

navedenih v garancijski knjižici in knjižici o vzdrževanju vozila,

- je bil na števcu prevoženih kilometrov vozila izveden poseg brez vednosti pooblaščenega prodajalca vozil Renault, pri katerem je bila pogodba sklenjena, tako, da le ta ne kaže dejanskega števila prevoženih kilometrov.

8- PLAČILO

Cena za storitve po tej pogodbi se plača v enkratnem znesku na dan sklenitve pogodbe ali preko Renault Financiranje.

Služba RENAULT oz. 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, v skladu z veljavno zakonodajo, stroške vleke, če je potrebna vleka vozila na avtocesti ali podobni cesti. V tem primeru mora kupec obvestiti službo RENAULT oz. POMOČ, takoj ko zapusti avtocesto ali podobno cesto. OPOZORILO: služba RENAULT oz. POMOČ ne krije stroškov kupca, ki so nastali brez njenega predhodnega soglasja. Storitve pomoči opravlja izključno služba RENAULT oz. POMOČ.

- Storitve iz naslova pogodbe o storitvah RENAULT oz. POMOČ je možno uveljavljati za vsa vozila, registrirana v Republiki Sloveniji, dokler se uporabljajo v Republiki Sloveniji in v naslednjih evropskih državah:

FRANCIJA – NEMČIJA – ANDORA – AVSTRIJA – BELGIJA – BOSNA IN HERCEGOVINA – BOLGARIJA – CIPER – HRVAŠKA – DANSKA – ŠPANIJA – ESTONIJA – FINSKA – VELIKA BRITANIJA – GRČIJA – MADŽARSKA – IRSKA – ISLANDIJA – ITALIJA – LATVIJA – LIHTENSTEIN – LITVA – LUKSEMBURG – MAKEDONIJA – MALTA – MONAKO – NORVEŠKA – NIZOZEMSKA – POLJSKA – PORTUGALSKA – ČEŠKA REPUBLIKA – ROMUNIJA – SAN MARINO – SRBIJA – ČRNA GORA – SLOVAŠKA – ŠVEDSKA – ŠVIČA

Za vozila v uporabi zunaj tako določenega geografskega območja, pogodba RENAULT oz. POMOČI ne velja.

V primeru odgovornosti kupca ali voznika, kakor je določen v členu

10.2. teh splošnih pogojev, je storitev iz naslova pogodbe o storitvah RENAULT oz. POMOČ možno uveljavljati v naslednjih državah: SLOVENIJA – HRVAŠKA – ČRNA GORA – BOSNA IN HERCEGOVINA – KOSOVO – ALBANIJA – MAKEDONIJA.

9.5 Storitve RENAULT oz. POMOČ:

Storitve RENAULT POMOČ vključujejo storitev pomoči na cesti in dodatne storitve, ki so opredeljene v nadaljevanju. Te storitve se izvajajo pri vseh vozilih RENAULT, razen vozil RENAULT, ki jih nudi družba za kratkoročni najem vozil, vozil RENAULT za prevoz potnikov (z več kot 9 sedeži) in predelanih vozil, ki so upravičena samo do storitve popravila na kraju dogodka in storitve vleke, če vozila ni mogoče popraviti na kraju dogodka.

• STORITVE POMOČI NA CESTI:

a) Popravilo na kraju dogodka

Če je mogoče, služba RENAULT POMOČ organizira popravilo na kraju dogodka in v čim krajšem času. Če vozila ni mogoče popraviti na kraju dogodka in je potrebna vleka, so voznik in njegovi sopotniki, ki so opredeljeni v členu 10.1. "Upravičenci" upravičeni do storitev od b) do i)

b) Vleka

Vlečna služba odpelje vozilo do najbližje delavnice RENAULT oziroma, če te ni (v določenih evropskih državah), do najbližje delavnice, ki je usposobljena za izvedbo popravila.

• DODATNE STORITVE:

OPOZORILO: Dodatne storitve, razen storitev opisanih pod točko i) Posebne storitve, veljajo le za vozila znamke RENAULT. Storitve pod točko i) pa veljajo tudi za vozila znamke.

Če vozila ni mogoče popraviti v istem dnevu ali so za popravilo vozila po časovnih normativih RENAULT potrebne več kot 3 ure, je kupec lahko glede na primer upravičen do naslednjih dodatnih storitev. Storitve c, d, e in g niso medsebojno združljive. Storitve f je združljiva z eno od spodaj navedenih storitev c, d in e.

c) Nastanitev*

Če je vozilo od kupčevega bivališča oddaljeno več

Če je imobilizirano vozilo eno od naslednjih vozil: Talisman, Espace ali Koleos:

- vlak, sedež v prvem razredu,
- letalo, poslovni razred, če prevoz vlakom traja več kot 4 ure,
- ladja,
- taksi, do razdalje 100 km,
- drugo ustrezno prevozno sredstvo, ki je na razpolago na kraju popravila.

Če je imobilizirano vozilo drugo vozilo znamke RENAULT:

- vlak, sedež v drugem razredu,
- letalo, ekonomski razred, če prevoz vlakom traja več kot 8 ur,
- ladja,
- taksi, do razdalje 100 km,
- drugo ustrezno prevozno sredstvo, ki je na razpolago na kraju popravila.

f) Prevzem popravljenega vozila*

Da služba RENAULT POMOČ kupcu ali njegovi izbrani osebi omogoči prevzem popravljenega vozila, mu/ji zagotavlja koriščenje enega od prevoznih sredstev iz odstavka "Nadaljevanje potovanja ali vrnitev v kraj prebivališča" ob upoštevanju zgoraj navedenih omejitev in pogojev.

g) Nadomestno vozilo*

Če vozila ni mogoče popraviti v istem dnevu ali če popravilo po časovnih normativih RENAULT traja več kot 3 ure, oziroma 1 uro pri vozilih Talisman, Espace ali Koleos, je kupec upravičen do brezplačnega nadomestnega vozila, ki mu ga RENAULT preda v uporabo za največ 3 dni glede na lokalno razpoložljivost.

h) Stroški prevoza*

RENAULT POMOČ krije vse stroške prevoza med postajami, letališči, hoteli, prebivališčem in krajem popravila vozila.

i) Posebne storitve

V storitev RENAULT POMOČ je vključena brezplačna odprava napake na kraju samem (če je napako mogoče odpraviti v roku ene ure) ali storitve vleke vozila do najbližjega pooblaščenega servisa RENAULT v primeru odgovornosti kupca ali voznika, kot je opisano v členu 10.2.

OPOZORILO: RENAULT POMOČ ne prevzame stroškov, ki jih ustvari kupec brez njegove predhodne odobritve.

Pogodba RENAULT oz. POMOČ ne krije:

- posrednih posledic morebitne okvare (izguba dohodka, stroški zaradi nevoznosti vozila itd.),

kot 50 km in želi kupec počakati na popravilo vozila na kraju samem, lahko služba RENAULT POMOČ organizira nastanitev kupca in njegovih sopotnikov v hotelu, ki ga izbere služba RENAULT POMOČ, za največ tri noči, in krije stroške te nastanitve. Stroške prehrane (razen zajtrka), pijače in telefona krije kupec.

d) Nadaljevanje potovanja* ali

e) vrnitev v kraj prebivališča*

če kupec ne želi počakati na popravilo vozila na kraju samem, lahko služba RENAULT POMOČ organizira nadaljevanje potovanja po najkrajši možni poti s spodaj navedenimi prevoznimi sredstvi ter prevzame s tem povezane stroške:

- sestavnih delov vozila, ki so bili predelani,
- posledic predelave na drugih delih in sklopih 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.).

* Velja samo za vozila Renault

10- PRENEHANJE POGODBE

10.1 V primeru uničenja vozila

Če je vozilo uničeno, neglede na vzrok uničenja, ali če je pooblaščen servis Renault vozilo opredelil kot nepopravljivo ali pa ga je zavarovalnica opredelila kot ekonomsko "totalno", pogodba preneha z dnem uničenja vozila. Kupec je dolžan o nastalem dejstvu pooblaščenega prodajalca vozil Renault, pri katerem je sklenil pogodbo, obvestiti s priporočenim dopisom, kateremu priloži ustrezno izpolnjen kupon, ki se nahaja na zadnji strani ovitka pogodbe in fotokopije ustreznih dokazil. Pooblaščen prodajalec vozil, ki je pogodbo sklenil, pa kupcu povrne preostali del pogodbene cene.

10.2 V primeru tatvine vozila

Če je vozilo ukradeno in ni vrnjeno kupcu najkasneje v roku 30 dni od dne prijave dogodka, je kupec dolžan pogodbo odpovedati s priporočenim dopisom pooblaščenemu prodajalcu vozil Renault, pri katerem je pogodbo sklenil, kateremu priloži ustrezno izpolnjen kupon, ki se nahaja na zadnji strani ovitka pogodbe in fotokopije ustreznih dokazil. Pooblaščen prodajalec vozil, ki je pogodbo sklenil, pa kupcu povrne preostali del pogodbene cene.

10.3 V primeru spremembe lastništva vozila

Če kupec vozilo proda drugi fizični osebi, je dolžan o tem obvestiti pooblaščenega prodajalca vozil Renault, pri katerem je sklenil pogodbo. V tem primeru preidejo na novega lastnika vse pravice in obveznosti iz pogodbe z dnem spremembe lastništva. V primeru, da kupec proda vozilo pooblaščenemu mreži Renault, pogodba preneha z dnem prodaje vozila, kupcu pa se povrne preostali del pogodbene cene.

V primeru, da pa vozilo proda drugi pravni osebi, pogodba preneha veljati, kupec pa ni upravičen do povračila preostanka pogodbene cene.

10.4 Zneski povračil v primerih odpovedi pogodbe

Povračilo še neizkoriščenega dela pogodbene cene je možno uveljavljati le v primeru, ko je kupec pogodbeno ceno poravnal v celoti sam. V primeru odpovedi pogodbe iz naslova enega od zgoraj navedenih razlogov, v obdobju pred pretekom redne tovarniške garancije se kupcu povrne celotna cena pogodbe zmanjšana za operativne stroške vodenja le te v nespremenljivem znesku

- Vrednost prevoženih kilometrov:

$27\,000\text{ km} / 80\,000\text{ km} \times 305\text{ EUR} = 103,9\text{ EUR}$

Prevožene kilometre se deli z dovoljenim številom kilometrov v okviru pogodbe in množi s ceno pogodbe. Dobljen rezultat je vrednost prevoženih kilometrov.

- Od obeh izračunanih zneskov upoštevamo višjega: $103,9 > 25,3$ torej upoštevamo 103,9 EUR

Vrednost prevoženih kilometrov je višja od vrednosti zapadlih dni pogodbe, torej se upošteva vrednost prevoženih kilometrov.

- Znesek povračila je torej:

$305\text{ EUR} - 103,9\text{ EUR} - 40\text{ EUR} = 161,1\text{ EUR}$

Od pogodbene cene se odšteje vrednost prevoženih kilometrov in strošek vodenja pogodbe. Dobljen rezultat je znesek povračila.

11- VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Osebnne podatke, zbrane na tem dokumentu, zbira in upravlja GA Adriatic d.o.o., ki na slovenskem trgu zastopa znamke Renault, Dacia, Nissan in Alpine, ter pooblaščenim trgovcem teh znamk, pri katerih se nahajajo vaši podatki, za namene, opisane v tem dokumentu. Podatki se zbirajo v naših informacijskih sistemih in se hranijo in obdelujejo skladno z določili Politike o varovanju osebnih podatkov. Vaše osebnne podatke bomo uporabili za posredovanje ankete o zadovoljstvu kupcev z namenom izboljšanja kakovosti naših storitev.

Vaši osebni podatki se brez vaše izrecne privolitve ne bodo uporabljali za nobene druge namene. Svojo privolitve lahko kadarkoli spremenite tako, da svojo odločitev sporočite na SI-Renault-AS@grandautomotive.eu. Za več informacij glede obdelovanja in varovanja osebnih podatkov ter glede vaših pravic si preberite Politiko varovanja osebnih podatkov, ki je objavljena na <https://www.renault.si/politika-vop.html>.

12- REŠEVANJE SPOROV

Pogodbeni stranki se obvezujeta, da bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primerih, ko soglasja ni možno doseči, je za razrešitev spora pristojno sodišče po kraju sklenitve pogodbe.

40EUR.

Po preteku redne tovarniške garancije od datuma predaje vozila kupcu pa kupec prejme le še neizkoriščeni del pogodbene cene izračunan glede na starost vozila in prevožene kilometre ter zmanjšan za operativne stroške vodenja pogodbe.

Znesek povračila se izračuna skladno s sledečim primerom:

- Pogodba o PJ je sklenjena za 24 mesecev ali 80.000 km v prodajni vrednosti 305 EUR.
- Starost vozila ob odpovedi je 26 mesecev, prevoženih pa je 27.000 km.
- Vozilo ima redno garancijo v trajanju 24 mesecev.
- Stroški vodenja pogodbe so 40 EUR

- Vrednost zapadlih dni pogodbe:

$(26\text{ mesecev} - 24\text{ mesecev}) / 24\text{ mesecev} \times 305\text{ EUR} = 25,3\text{ EUR}$

Od starosti vozila odštejemo trajanje redne garancijske dobe nato deli s trajanjem pogodbe in množi s ceno pogodbe. Dobljen rezultat je vrednost zapadlih dni pogodbe.