

# Splošni pogoji storitve Fiat 5 Plus

## 1. PREDMET POGODBE ZA Fiat 5 Plus

- 1.1. Fiat 5 Plus zajema spodaj navedene storitve, za katere se podjetje Avto Triglav d.o.o., Ljubljana, Dunajska 122, 1113 Ljubljana (v nadaljevanju: Avto Triglav) obvezuje, da jih bo nudil in izvajal skupaj s svojimi pogodbeniki.
- 1.2. Fiat 5 Plus zavezuje Avto Triglav, da bo izvajal servisne posege in ostale storitve neodvisno od storitev, do katerih je kupec upravičen oz., ki izhajajo iz redne garancije. Redna 24-mesečna garancija vozila je bila kupcu izdana ob nakupu novega vozila znamke Fiat s strani pooblaščenega prodajalca za vozila Fiat. Storitve Fiat 5 Plus se bo pričela izvajati po prenehanju redne 24-mesečne garancije, in sicer skladno s spodaj navedenimi pogoji in na načine, opisane v nadaljevanju.
- 1.3. Fiat 5 Plus se izvaja preko pooblaščenega servisne mreže Fiat v Sloveniji.
- 1.4. Fiat 5 Plus daje kupcu vozila v obdobju veljavnosti, kot je določena v členu 2.1, pravico do naslednjih storitev:
  - 1.4.1 Popravilo: zajema potreben servisni poseg, izveden z uporabo novih originalnih nadomestnih delov Fiat ali tovarniško obnovljenih originalnih nadomestnih delov Fiat, brez dodatnih stroškov za kupca vozila, skladno z omejitvami, pogoji in na način, ki so navedeni v členih 2.1, 3.1 in 4.
  - 1.4.2 Asistenca Fiat v Sloveniji: v primeru okvare, katere posledica je nevozno stanje vozila, daje vozniku in ostalim potnikom v vozilu daje pravico do storitev, natančneje opisanih v 5. členu, skladno z omejitvami, s pogoji in na način, ki so navedeni v členih 3.3, 3.4 in 5.
  - 1.4.3 Popravilo tovarniških napak lakiranja: zajema izvedbo vseh tistih posegov, ki so potrebni za popravilo nepravilnosti, ki so posledica napak pri postopku tovarniškega lakiranja vozila, brez dodatnih stroškov za kupca vozila, skladno z omejitvami, s pogoji in na način, ki so navedeni v členih 2.2, 3.1 in 4.

## 2. ČAS VELJAVNOSTI STORITVE Fiat 5 Plus IN OMEJITVE

- 2.1. Do storitev Fiat 5 Plus, navedenih v členih 1.4.1. (Popravilo) in 1.4.2. (Asistenca Fiat v Sloveniji), bo imel kupec vozila pravico od prvega dne naprej, ko poteče redna 24-mesečna garancija vozila, vpisana v Garancijsko servisni knjižici vozila, ter vse do skupnega števila prevoženih kilometrov ali do poteka časovne omejitve, ki sta navedeni v Pogodbi o storitvi Fiat 5 Plus – v veljavo stopi tisti pogoj, ki nastopi prej.
- 2.2. Do storitev Fiat 5 Plus, navedenih v členu 1.4.3. (Popravila tovarniških napak lakiranja), bo imel kupec vozila pravico od prvega dne naprej, ko poteče redna 36-mesečna garancija na lak vozila, vpisana v Garancijsko servisni knjižici vozila, ter vse do skupnega števila prevoženih kilometrov ali do poteka časovne omejitve, ki sta navedeni v Pogodbi o storitvi Fiat 5 Plus – v veljavo stopi tisti pogoj, ki nastopi prej.

## 3. UVELJAVLJANJE STORITVE Fiat 5 Plus

- 3.1. Fiat 5 Plus za popravila, navedena v členih 1.4.1. in 1.4.3., bo kupec vozila lahko uveljavljal v vseh pooblaščenih servisih Fiat v Sloveniji, vendar mora pri tem predložiti Garancijsko servisno knjižico z vstavljenim potrdilom o storitvi Fiat 5 Plus in potrjenim opravljenim programiranim vzdrževanjem v pooblaščenih servisih.
- 3.2. V primeru nujnega popravila, ki bi bilo potrebno v državah izven Slovenije, se mora kupec vozila ravno tako obrniti na pooblaščen servisno mrežo Fiat, poravnati znesek računa, od izvajalca pa pridobiti ustrezno dokumentacijo (račun, delovni nalog, ipd.), iz katere bo jasno razvidno, kakšna okvara oz. napaka se je na vozilu pojavila, kakšno popravilo je bilo opravljeno in kateri deli so bili zamenjani, ter v kateri bo jasno naveden celoten strošek popravila. Zahtevek za povračilo stroškov bo kupec vozila skupaj z zahtevanimi dokumenti, ki dokazujejo opravljeno popravilo in strošek popravila, posredoval podjetju Avto Triglav, ki mu bo povrnila stroške, v primeru plačila s tujo valuto po nakupnem tečaju NLB d.d. na dan izdaje računa pooblaščenega servisa, ki je popravilo izvajal.
- 3.3. Storitve Asistence Fiat, ki je opisana v členu 1.4.2, bo kupcu vozila nudilo podjetje, s katerim ima Avto Triglav sklenjeno pogodbo za izvajanje teh storitev. Kupec vozila lahko uveljavlja storitve Asistence Fiat samo ob predložitvi Garancijsko servisne knjižice z vstavljenim potrdilom o storitvi Fiat 5 Plus in potrjenim opravljenim programiranim vzdrževanjem.
- 3.4. Storitve Asistence Fiat v Sloveniji se bodo avtorizirale in izvajale preko operativne centrale podjetja, ki bo izvajalo Asistenco Fiat. Operativna centrala bo lastniku vozila na razpolago 24 ur na dan, vse dni v letu preko brezplačne telefonske številke **080 19 16**.

## 4. Fiat 5 Plus ZA POPRAVILA

### 4.1. Pogoji za veljavnost Fiat 5 Plus za popravila

Posebni pogoj za nastop veljavnosti in izvajanje storitev Fiat 5 Plus za popravila je, da kupec vozilo od nakupa naprej (torej ves čas trajanja redne garancije) kot tudi ves čas trajanja storitve Fiat Plus (kot je navedena v Pogodbi o storitvi Fiat Plus, v celoti vzdržuje v pooblaščenih servisni mreži Fiat. Poleg rednega vzdrževanja, t.j. rednih in izrednih servisov, morajo biti izključno v pooblaščenih servisni mreži Fiat izvajana tudi vsa morebitna ostala popravila, vključno s kleparsko-ličarskimi. Po navodilu proizvajalca se uporaba vozila v določenih pogojih razume za težje pogoje delovanja, kot npr. vožnja na kratkih relacijah, pogosti zagoni motorja, hladnejše podnebje itd. Glede na to je programirano vzdrževanje potrebno izvajati v pooblaščenih servisih skladno s predpisanim številom prevoženih kilometrov po načrtu programiranega vzdrževanja ali najmanj enkrat letno, pri

čemer velja tisti pogoj, ki nastopi prej. Kupec vozila bo izvajanje programiranega vzdrževanja dokazoval z ustrežno potrjeno Garancijsko servisno knjižico.

#### **4.2. Storitve Fiat 5 Plus za popravila**

Kupec vozila ima pravico do naslednjih storitev oz. popravil v kateremkoli pooblaščenem servisu za vozila Fiat v Sloveniji:

- 4.2.1 dobava potrošnega materiala, ki je potreben za izvedbo popravila;
- 4.2.2 dobava nadomestnih delov za zamenjavo ali popravilo tistih delov, ki jih ni mogoče več uporabljati ali so neučinkoviti zaradi napake, ki jo je potrdil izvajalec zahtevanega popravila;
- 4.2.3 nudenje ustreznih storitev za izvajanje potrebnih popravil ali zamenjav skladno s točkama 4.2.1 in 4.2.2;
- 4.2.4 delno ali kompletno lakiranje vozila v ustreznem obsegu, da se odpravi potrjena tovarniška napaka, skladno s standardi proizvajalca. Pri tem so izključene napake, ki so posledica:
  - fizičnih poškodb zaščitne plasti laka kot na primer praske, odrgnine, posledice udarcev kamenja, posledice trčenja ali posledice delovanja kemično agresivnih snovi, ipd.
  - slabega ali neustreznega vzdrževanja
  - popravil karoserije vozila, ki so bila izvedena v servisni delavnici, ki ne pripada pooblaščenim servisnim mrežam Fiat.

#### **4.3. Izključitve pri Fiat 5 Plus za popravilo**

Fiat 5 Plus za popravilo zapade in je kupec vozila ne more več uveljavljati, če napaka na vozilu podjetju Avto Triglav ali pooblaščenemu prodajalcu ni bila prijavljena v roku 8 dni od nastanka. Fiat 5 Plus za popravilo zapade, če je okvara delno ali v celoti posledica, oziroma je k njej pripomogla katera izmed naslednjih okoliščin:

- 4.3.1 prirejanje, popravilo ali razstavljanje vozila ali vgrajenega nadomestnega dela, izvršeno s strani servisnih delavnic, ki niso pooblaščenice s strani proizvajalca vozila oziroma podjetja Avto Triglav;
- 4.3.2 neizvršeni posegi programiranega vzdrževanja, ki jih je predpisal proizvajalec in so navedeni v knjižici Navodila za uporabo in vzdrževanje vozila, oz. servisni intervali kot jih definira Pogodba o storitvi Fiat 5 Plus. Programirano vzdrževanje se mora izvajati izključno samo v pooblaščenih servisih za vozila Fiat;
- 4.3.3 prirejanje vozila brez predhodnega soglasja proizvajalca;
- 4.3.4 malomarnost, vandalizem, naravne nesreče, prometne nezgode, nepravočasna prijava okvare, uporaba vozila v nasprotju z običajno rabo, nepravilna uporaba vozila glede na navodila proizvajalca, sodelovanje na dirkah.

#### **4.4. Iz storitve Fiat 5 Plus so izvzeti naslednji posegi:**

- 4.4.1 kontrole (npr.: nastavitve koles, emisije izpušnih plinov, ipd.);
- 4.4.2 nastavitve (npr.: zavore, sklopka, tesnila vrat, ipd.);
- 4.4.3 popravila in/ali vzpostavitve okvar ali poškodb, ki so ali bi lahko bile posledica normalne obrabe
- 4.4.4 zamenjava ali dolivanje olja ter ostalih tekočin;
- 4.4.5 zamenjava naslednjih komponent: vžigalne svečke, žarilne svečke predgretja, jermeni pomožnih agregatov motorja, jermeni krmilnega sistema, zavorni koluti, zavorne obloge in zavorne ploščice, filtri, sklopka, zavorne obloge zadnjih zavor, vbrizgalne šobe, metlice brisalcev stekla, zadnji zavorni bobni, zaključni del izpušnega sistema - nastavek, akumulator, izpušni sistem, pnevmatike in platišča, gibljivi deli podvozja, stekla, žarometi, luči, obloge in tekstilni deli, žarnice, varovalke, cviljenje, "črički", šumi in vibracije; dodatna oprema, oprema in dodatki, ki niso bili vgrajeni s strani proizvajalca;
- 4.4.6 posegi rednega vzdrževanja; kot primer navajamo samo nekatere, kar pa ne izključuje omejitev še pri ostalih: uravnoteženje koles, nastavitve geometrije koles, kontrola emisij izpušnega sistema, zamenjava pnevmatik, programirano vzdrževanje.

### **5. STORITVE ASISTENCE FIAT V SLOVENIJI – POGOJI IN NAČINI IZVAJANJA**

- 5.1. Storitve Asistence Fiat so zagotovljene s storitvijo, ki je sestavni del programa prednostnega servisa na cesti in vključuje nudenje pomoči lastnikom vozil Fiat, kupljenih v pooblaščenih prodajnih mrežah Fiat na območju Slovenije. Teritorialno so storitve Asistence Fiat omejene na območje Republike Slovenije.

Asistenca Fiat nudi pomoč pri okvari vozila in še vrsto drugih ugodnosti, opisanih v členih 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5 in 5.2.6; vključno z najemom vozila, popravilom vozila in hotelsko namestitvijo.

Pri zagotavljanju storitve Asistenca Fiat na območju Republike Slovenije podjetje Avto Triglav sodeluje z družbo AMZS d.d., s čimer je vsem voznikom osebnih vozil Fiat, kupljenih preko prodajne mreže pooblaščenih prodajalcev na območju Republike Slovenije, na voljo široka ponudba centrov nujne pomoči, v katerih so 24 ur na dan, 365 dni v letu na voljo njihovi operaterji, ki bodo upravičencem posredovali informacije o pooblaščenih servisnih mrežah osebnih vozil Fiat.

#### **5.2. Uveljavljanje Asistence Fiat**

Vozilo mora biti redno vzdrževano po pravilih kot jih predpisuje proizvajalec oz. kot je navedeno v Pogodbi o storitvi Fiat 5 Plus ter v predpisanih rokih. Uporabnik Asistence Fiat se izkaže z Garancijsko servisno knjižico z vstavljenim potrdilom o storitvi Fiat 5 Plus. Če kupec nima vseh ustreznih dokumentov, je dolžan stroške vseh storitev kriti sam.

V primeru okvare, zaradi katere je vozilo nevozno in je nadaljevanje potovanja onemogočeno, ima kupec pravico do storitev Asistence Fiat, ki so opisane v nadaljevanju:

##### **Razpoložljivost pomoči**

Asistenca Fiat je na voljo na telefonski številki **080 19 16**, in sicer vse storitve v okviru naslednjih standardov - 365 dni v letu, 7 dni v tednu, 24 ur na dan.

## **Uporabniki**

Uporabniki Asistence Fiat so voznik in vsi potniki do števila sedežev, ki so vpisani v prometnem dovoljenju. Avtoštoparji so izključeni.

### **Splošno načelo**

Ugodnosti iz točke 5.2.2., 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5 in 5.2.6 se ne morejo kombinirati in se medsebojno izključujejo. Ugodnosti ne more izbirati uporabnik, ampak jih določi izvajalec. Pod posebnimi pogoji prevladajo splošna načela presoje in zagotavljanje kakovostne storitve.

#### **5.2.1 Pomoč na cesti**

Avto Triglav nudi pomoč Asistence Fiat na cesti ali doma. Pomoč Asistence Fiat je omejena na odpravo manjših okvar, v primeru večjih okvar na vozilu je pomoč omejena samo na diagnostiko okvare. Izvajalec se obvezuje, da bo na kraj okvare kjerkoli v Sloveniji poslal intervencijsko vozilo najkasneje v 60 minutah po sprejemu poziva. Po želji ali naročilu uporabnika je lahko ta čas določen tudi kasneje.

#### **5.2.2 Vleka**

Vozilo, ki je tako poškodovano, da nadaljevanje vožnje ni mogoče, bo odpeljeno s prikolico ali brez nje do najbližjega pooblaščenega servisa. Če se okvara pripeti v kraju, kjer je bilo vozilo kupljeno, bo vozilo odpeljeno na servis prodajalca.

#### **5.2.3 Nadomestno vozilo**

Če popravilo ne more biti zaključeno istega dne, kot se je pripetila okvara, bo center za pomoč uredil in organiziral nadomestno vozilo. Stroške goriva in dodatna zavarovanja plača uporabnik. Razpoložljivo nadomestno vozilo bo na voljo do treh dni z neomejenim številom kilometrov.

#### **5.2.4 Nastanitev v hotelu**

Če se okvara pripeti več kot 100 km od kraja stalnega bivališča uporabnika in popravilo ne more biti končano istega dne, bodo uporabniku povrnjeni stroški nočitve v bližnjem hotelu v višini 70 EUR na osebo na noč, vendar največ stroški za tri nočitve. Rezervacijo hotela bo organiziral in odobril center za pomoč.

#### **5.2.5 Povratek domov ali nadaljevanje potovanja**

V primeru, da je kraj, kjer je prišlo do okvare vozila, zaradi katere nadaljevanje vožnje ni mogoče, oddaljen več kot 100 km od kraja stalnega bivališča uporabnika ter vozila ni moč popraviti (kar potrdi pristojni servisni center) ali ga ni mogoče popraviti zaradi zaprtja slednjega za več kot 24 ur, bo izvajalec poskrbel za povratek uporabnika do doma ali nadaljevanje njegovega potovanja do cilja z vlakom (prvi razred). Nastale stroške krije do višine 500 EUR za eno osebo.

#### **5.2.6 Prevzem popravljenega vozila**

V primeru, da je kraj, kjer je prišlo do okvare vozila, zaradi katere nadaljevanje vožnje ni možno, oddaljen več kot 100 km od kraja stalnega prebivališča uporabnika ter vozila ni možno popraviti, kar potrdi pristojni servisni center in ga ni možno popraviti zaradi zaprtja slednjega za več kot 24 ur, bo izvajalec priskrbel enosmerno vozovnico za vlak (prvi razred), da lahko lastnik prevzame vozilo takoj, ko bo popravljeno. Izvajalec krije nastale stroške za eno osebo do višine 500 EUR.

## **6. PRENOSLJIVOST STORITVE Fiat 5 Plus Z VOZILOM**

**6.1.** Zamenjava lastnika vozila ne vpliva na veljavnost storitve Fiat 5 Plus.

**6.2.** Pravica do nadaljnjega koriščenja storitve Fiat 5 Plus je pogojena z naslednjimi pogoji:

- Kupec vozila mora novemu lastniku vozila predati Garancijsko servisno knjižico z vstavljenim potrdilom o Fiat 5 Plus, s katerim bo nov lastnik lahko dokazoval in uveljavljal storitev Fiat 5 Plus.
- Nov lastnik se mora sam seznaniti z vsemi pogoji za veljavnost storitve Fiat 5 Plus, navedenimi v Pogodbi o storitvi Fiat 5 Plus in v Splošnih pogojih o storitvi Fiat 5 Plus in jih v celoti izpolnjevati.

## **7. ZAPADLOST STORITVE Fiat 5 Plus**

Fiat 5 Plus in vse z njo povezane pravice prenehajo veljati tudi v naslednjih primerih:

- Vozilo je bilo predelano ali uporabljeno za sodelovanje na dirkah;
- Če je bilo stanje prevoženih kilometrov v števcu kilometrov ponarejeno;
- Če stranka poda neresnične podatke glede dejansko prevoženih kilometrov vozila.
- V kolikor vozilo ni bilo vzdrževano skladno z načrtom programiranega vzdrževanja opisano v členu 4.1 oz. kot je navedeno v Pogodbi o storitvi Fiat 5 Plus.
- Če so bile na vozilu opravljena kakršnakoli popravila, vključno s kleparsko-ličarskimi, izven pooblaščen servisne mreže za vozila Fiat;
- V primeru izrednih popravil, ki vplivajo na izvajanje programiranega vzdrževanja in niso vpisana v Garancijsko servisno knjižico (npr. menjava števca pri vozilih).

**8.** Zapadlost veljavnosti storitve Fiat 5 Plus in vseh z njo povezanih pravic ne daje kupcu vozila pravice do nobenega povračila ali odškodnine iz kateregakoli naslova.

**9.** V primeru, če kupec koristi brezplačne storitve Fiat 5 Plus potem, ko je presegel največje dovoljeno število prevoženih kilometrov, skladno z omejitvami v členu 2. in je za to podal neresnične podatke, ali so podani drugi razlogi, zaradi katerih v skladu s Pogodbo o storitvi Fiat 5 Plus in predmetnimi splošnimi pogoji kupec nima

pravice do uveljavljanja pravic iz naslova storitev Fiat 5 Plus, ima Avto Triglav pravico, da kupcu zaračuna stroške vseh storitev, ki jih je neupravičeno koristil.

**10. FINANCIRANJE (LEASING)**

V primeru, če je bilo vozilo kupljeno z leasing financiranjem, se pojem »KUPEC« ne nanaša na lastnika vozila temveč na uporabnika vozila, in sicer na podpisnika leasing pogodbe in Pogodbe o storitvi Fiat 5 Plus.

**11. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV**

Upravljaec osebnih podatkov je podjetje Avto Triglav d.o.o., Ljubljana. Poleg upravljavca so uporabniki tudi kvalificirani subjekti, ki družbi nudijo in dobavljajo storitve za zagotavljanje ciljev.

Namen obdelave osebnih podatkov je: izpolnjevanje pogodbenih obveznosti, obveščanje kupcev o morebitnih napakah, pošiljanje e-novic, SMS-ov in MMS-ov, tiskovin, vabil in drugih klasičnih in elektronskih sporočil za oglaševanje aktualne ponudbe, anketiranje, statistična obdelava, segmentacija strank ter obdelava preteklega nakupnega obnašanja.

Podatki, ki se zbirajo po Pogodbi o storitvi Fiat 5 Plus, se bodo hranili 10 let po izdaji potrdila o uničenju ali 20 let od zadnje obdelave podatkov.

Stranka ima kadarkoli pravico, da privolitev za uporabo osebnih podatkov za namen neposrednega trženja prekliče ali da zahteva spremembo neaktualnih podatkov v bazi. V primeru, da želi stranka izvršiti pravico do spremembe, naj pisno izjavo pošlje na naslov Avto Triglav d.o.o., Ljubljana, CRM, Dunajska 122, 1113 Ljubljana. Stranka ima glede varstva osebnih podatkov vse pravice, ki jih določa veljavna zakonodaja, predvsem Zakon o varstvu osebnih podatkov.