

Svrha ovog dokumenta je definisati uslove “Produžena garancija Dacia” kao i uslove i način njenog sprovođenja.

## **1- KUPCI SA KOJIMA JE MOGUĆE SKLOPITI**

### **UGOVOR O USLUGAMA PG**

“Produžena garancija Dacia” (u daljem tekstu “PG”) je plaćena usluga, koju proizvođač nudi kupcima novih vozila Dacia, koji su fizička lica (u daljem tekstu “kupac”) nakon isteka redovne garancije na način i pod uslovima kako je određeno ugovorom i ovim opštim uslovima.

## **2- VOZILA UKLJUČENA U USLUGE PRODUŽENA GARANCIJA DACIA**

Ugovor je moguće sklopiti za svako novo putničko vozilo Dacia prilikom kupovine vozila ili u roku od 12 meseci od datuma predaje vozila kupcu. Ugovor nije moguće sklopiti za električna vozila i vozila koja se koriste za sportske namene.

## **3- POČETAK PRIMENE PG**

PG stupa na snagu danom isteka redovne fabričke garancije vozila.

## **4- TRAJANJE PG**

PG važi za najviše 4 godine ili do, ugovorom određenih, maksimalno ukupno prevezenih kilometara (do 100.000km) i prestaje kada se ispuni jedan od navedenih uslova.

## **5- USLUGE UKLJUČENE U PG**

### **5.1 PG uključuje:**

Zamenu ili popravak mehaničkih ili električnih delova vozila, čije kvarove je kupac prijavio u ovlašćenoj servisnoj radionici Dacia i za koje samo ona utvrdi da su posledica greške od strane proizvođača. PG uključuje takođe otklanjanje mogućih posledica koje bi mogle uzrokovati ove greške na ostalim delovima vozila.

### **5.2 PG ne uključuje:**

- moguće štete koje bi nastale dok vozilo zbog kvara nije bilo moguće koristiti;
- moguće troškove koje bi korisnik vozila mogao da ima usled tog kvara;
- troškove redovnog održavanja vozila u skladu sa uputstvima proizvođača;
- zamenu potrošnih delova vozila čije je habanje odnosno nefunkcionisanje posledica normalne upotrebe ili starenja vozila (uključujući i sijalice);
- zamenu delova vozila na kojima su bile izvršene bilo kakve promjene uključujući posledice istih na druge delove vozila;
- otklanjanje posledica korišćenja neodgovarajućeg goriva koje nije u skladu sa preporukama proizvođača;
- otklanjanje posledica nepoštovanja sigurnosne signalizacije vozila i uputstava proizvođača navedenih u knjižici garancije i u uputstvima o korišćenju vozila;
- zamene sledećih delova vozila: naplatci, ukrasni poklopci točkova, gume, sedišta i unutrašnje obloge, instrument table sa ventilacijom, ukrasne lajsne, ručice za otvaranje vrata i stakala kao i ručice i prekidači na instrument tabli, pepeljare, patosnice, električni akumulator, amortizeri i set kvačila. Radio, zvučnici i alarmni sistemi nisu uključeni u PG, ako su bili kasnije ugrađeni u vozilo;
- otklanjanje posledica spoljnih uticaja na vozilo, kao što su mehanička ili hemijska oštećenja i kontaminacije, bez obzira na uzrok;

- otklanjanje posledica prirodnih nepogoda, požara, vojnih ili političkih nemira;
- otklanjanje posledica nastalih na vozilu zbog zahvata neovlašćenih osoba, nepoštovanja propisanih postupaka popravaka, ugrađenih neoriginalnih rezervnih delova i održavanja vozila izvan ovlašćene servisne mreže Dacia.

### **5.3 Napomene**

Garancija na ugrađene rezervne delove u okviru ugovora PG traje samo do isteka važenja PG, ali ne manje od 1 godine od ugrađivanja.

Garancija na pruženu uslugu u okviru ugovora PG traje 1 godinu.

## **6- TERITORIJALNO VAŽENJE PG**

Usluge PG je moguće bez plaćanja ostvarivati u sledećim Evropskim državama: Francuskoj, Nemačkoj, Andori, Austriji, Belgiji, Španiji, Italiji, Lihtenštajnu, Luksemburgu, Monaku, Holandiji, Portugaliji, San Marinu, Švajcarskoj, Sloveniji, Hrvatskoj, Srbiji, Crnoj Gori, Makedoniji i Kosovu. U sledećim državama klijent mora da plati usluge i ostvari povrat troškova kada se vrati u Srbiju kod ovlašćenog prodavca vozila kod koga je zaključio predmetni ugovor.: Danska, Finska, Velika Britanija, Grčka, Mađarska, Irska, Norveška, Poljska, Slovačka, Švedska, Češka i Rumunija.

## **7- KARTICA PG**

Prilikom sklapanja ugovora o uslugama PG kupac dobija karticu PG sa kojom ostvaruje PG. U slučaju gubitka kartice, promene adrese prebivališta ili promene vlasništva vozila, kupac je dužan da o tome odmah obavesti ovlašćenog prodavca vozila Renault kod koga je sklopio ugovor.

## **8- USLOVI OSTVARIVANJA PG**

### **8.1 Kupac koji želi da ostvari usluge PG dužan je:**

- da zahteva usluge kod ovlašćene servisne radionice Dacia koja odlučuje o načinu popravke vozila u skladu sa preporukama proizvođača,
- da pokaže pravilno ispunjenu servisnu knjižicu sa potvrđenim servisnim pregledima u skladu sa prevezenim kilometrima i preporukama Dacia,
- pozove DACIA ASSISTANCE ako je vozilo u nevoznom stanju. U slučaju kvara brojača prevezenih kilometara kupac je dužan da obezbedi popravku brojača u najkraćem mogućem roku u ovlašćenoj servisnoj radionici Dacia i o tome obavesti ovlašćenog prodavca vozila Dacia kod koga je sklopio ugovor, takođe i u slučaju ako je do kvara došlo u periodu važenja redovne garancije.

### **8.2 PG nije moguće ostvariti, ako:**

- je vozilo korišćeno na način koji nije u skladu sa propisima proizvođača (na primer: preopterećenje, sportske aktivnosti i slično...);
- je kvar posledica zahvata ili održavanja vozila izvan ovlašćene servisne mreže Dacia; - vozilo nije bilo održavano u ovlašćenoj servisnoj mreži Dacia;
- vozilo nije bilo održavano po uputstvima proizvođača navedenim u knjižici garancije i knjižici o održavanju vozila,
- je na brojaču prevezenih kilometara vozila izveden zahvat, bez znanja ovlašćenog prodavca vozila Dacia kod koga je ugovor sklopljen, tako da isti ne pokazuje tačan broj prevezenih kilometara.

## **9- PLAĆANJE**

Cena za usluge po ovom ugovoru se plaća u jednokratnom iznosu na dan sklapanja ugovora ili preko Dacia finansiranja.

## **10- DACIA ASSISTANCE**

### **10.1 Korisnici**

Kupac vozila odnosno vozač i putnici u vozilu, čiji broj je ograničen na broj registrovanih sedišta u vozilu, uživaju, u periodu važenja PG, iste usluge DACIA ASSISTANCE koje nudi proizvođač za period važenja redovne garancije Renault i kako je navedeno u knjižici garancije vozila.

Na usluge DACIA ASSISTANCE imaju pravo sva vozila koja su zbog kvara, koji pokriva PG i koji je potvrdio ovlašćeni serviser DACIA, u nevoznom stanju.

### **10.2 Uslovi za ostvarivanje prava:**

Pomoć se može koristiti samo ako je vozilo u nevoznom stanju zbog neočekivanog mehaničkog, električnog ili elektronskog kvara, koji je pokriven sklopljenim ugovorom o PG i utvrđen od strane proizvođača i/ili jednog od predstavnika njegove mreže i ne uključuje odgovornosti kupca ili vozača zbog:

- Gubitak ključa, izgubljeni ključevi, gubitak ključeva zbog krađe, lom ključeva u bravi vrata ili prekidaču za startovanje, zaključavanje ključa u unutrašnjosti vozila.
- Točenja neodgovarajućeg goriva, nenamerno punjenje rezervoara gorivom koje ne odgovara tipu vozila.
- Probušene gume, bilo kakvo ispuštanje vazduha (ispuštanje ili bušenje gume) koje onemogućava sigurno korišćenje vozila i ima za posledicu imobilizaciju vozila na mestu događaja i zahteva popravku na putu ili vuču do servisne radionice za obavljanje potrebnih popravki. Vozilo ima pravo na ove usluge, ako je opremljeno rezervnim točkom ili setom za popravku guma koji je u skladu sa važećim propisom i sa dizalicom (osim vozila na ukapljeni naftni gas).

### **10.3 Korišćenje usluge DACIA ASSISTANCE:**

U slučaju nastanka kvara izvan matične države, Srbije, važe ista pravila za pomoć kao i u Srbiji. Ako određene usluge nije moguće obaviti besplatno, vozač je dužan da plati usluge, a pri povratku u Srbiju ostvari povrat troškova kod ovlašćenog prodavca vozila, kod koga je sklopio predmetni ugovor.

### **10.4 Geografska pokrivenost**

Kupac mora, pre pozivanja DACIA ASSISTANCE, da obezbedi sledeće informacije koje obezbeđuju veću efikasnost popravki na putu:

- tačna lokacija na kojoj se desio kvar: ulica i kućni broj, put i oznaka kilometara pored puta, uočljiva obeležja,...;
- identifikacija vozila: identifikacioni broj, naveden u servisno-garancijskoj knjižici, registarski broj vozila, tip motora;
- telefonski broj, na kome je kupac dostupan.
- DACIA ASSISTANCE odmah nakon poziva korisnika i u skladu sa njegovim slučajem organizuje dalje usluge i pokriva njihove troškove. Kupac ne plaća avans za troškove, osim za troškove prevoza, u skladu sa važećim propisima, troškove vuče, ako je potrebna vuča vozila na autoputu ili sličnom putu. U tom slučaju kupac mora da obavesti DACIA ASSISTANCE, odmah nakon napuštanja autoputa ili sličnog puta.
- **UPOZORENJE:** DACIA ASSISTANCE ne pokriva troškove kupca koji su nastali bez njihove prethodne saglasnosti. Usluge pomoći obavlja isključivo DACIA ASSISTANCE.

- Usluge po ugovoru o uslugama DACIA ASSISTANCE je moguće ostvariti za sva vozila, registrovana u Srbiji, dok god se koriste u Srbiji i u sledećim Evropskim državama:

FRANCUSKA – NEMAČKOJ – ANDORA – AUSTRIJA – BELGIJA – BOSNA I HERCEGOVINA – BUGARSKA – KIPAR – HRVATSKA – DANSKA – ŠPANIJA – ESTONIJA – FINSKA – VELIKA BRITANIJA – GRČKA – MAĐARSKA – IRSKA – ISLAND – ITALIJA – LETONIJA – LIHTENŠTAJN – LITVANIJA – LUKSEMBURG – MAKEDONIJA – MALTA – MONAKO – NORVEŠKA – HOLANDIJA – POLJSKA – PORTUGALIJA – ČEŠKA REPUBLIKA – RUMUNIJA – SAN MARINO – CRNA GORA – SLOVAČKA – ŠVEDSKA – ŠVAJCARSKA

Za vozila u upotrebi izvan ovog određenog geografskog područja, ugovor DACIA ASSISTANCE se ne primenjuje.

U slučaju odgovornosti kupca ili vozača, kako je određeno u članu 10.2. ovih opštih uslova, usluge iz ugovora o uslugama DACIA ASSISTANCE mogu da se ostvare u sledećim državama:

SLOVENIJA – HRVATSKA – SRBIJA - CRNA GORA – BOSNA I HERCEGOVINA – KOSOVO – ALBANIJA - MAKEDONIJA.

### **10.5 Usluge DACIA ASSISTANCE:**

Usluge DACIA ASSISTANCE uključuju usluge pomoći na putu i dodatne usluge koje su određene u nastavku. Ove usluge se obavljaju na svim vozilima DACIA, osim vozila DACIA koje nudi kompanija za kratkoročno iznajmljivanje vozila, vozila DACIA za prevoz putnika (sa više od 9 sedišta) i prerađenih vozila koja imaju pravo samo na usluge popravki na mestu događaja i usluge vuče, ako vozila nije moguće popraviti na mestu događaja.

#### **• USLUGE POMOĆI NA PUTU:**

##### **a) Popravak na mestu događaja**

Ako je moguće, DACIA ASSISTANCE organizuje popravak na mestu događaja i u najkraćem mogućem roku. Ako vozila nije moguće popraviti na mestu događaja i potrebna mu je vuča, vozač i njegovi putnici, kako je definisano u članu 10.1. "Korisnici" imaju pravo na usluge od b) do i).

##### **b) Vuča**

Vučna služba odvozi vozilo do najbliže radionice DACIA odnosno, ako to nije moguće (u određenim evropskim državama), do najbliže radionice koja je kvalifikovana za obavljanje popravki.

#### **• DODATNE USLUGE:**

Ako vozilo nije moguće popraviti istog dana ili je za popravku vozila po norma časovima DACIA potrebno više od 3 sata, kupac, u zavisnosti od slučaja, ima pravo na sledeće dodatne usluge.

#### i) Posebne usluge

U usluge DACIA POMOĆ je uključeno besplatno otklanjanje kvara na licu mesta (ako je kvar moguće popraviti u roku od jednog sata) ili usluge vuče vozila do najbližeg ovlašćenog servisa DACIA u slučaju odgovornosti kupca ili vozača, kako je opisano u članu 10.2..

**UPOZORENJE:** DACIA ASSISTANCE ne preuzima troškove koje kupac ostvari bez njegovog prethodnog odobrenja.

Ugovor DACIA ASSISTANCE ne pokriva:

- indirektno posledice eventualno nastale zbog kvara (gubitak prihoda, troškove zbog nevoženja vozila itd.),
- sastavne delove vozila koji su bili prerađeni,
- posledice prerade na drugim delovima i sklopovima ili na karakteristikama vozila, (slabiji rad, prijevremena istrošenost, izmene itd.)
- troškove redovnog servisiranja, u skladu sa preporukama proizvođača,
- zamene delova, koji se istroše zbog korišćenja vozila,
- štete nastale zbog neodgovarajućeg održavanja vozila ili nepoštovanja uputstava i preporuka proizvođača navedenih u dokumentu Pregled programa održavanja i garancije i u Uputstvu za korišćenje vozila (garancijsko servisna knjižica)
- štete ili slabiji rad vozila koje prouzrokuju sledeći spoljni uzroci: nanosi povezani sa pojavom zagađenja vazduha, biljni nanosi, (smole,...), životinjski nanosi, (ptičji izmet,...), hemijski nanosi,... itd. Predmeti koji se prevoze, korišćenje goriva lošeg kvaliteta, ugradnja dodatne opreme koju proizvođač nije odobrio, ugradnja dodatne opreme koju je proizvođač odobrio, ali je ugrađena bez uzimanja u obzir preporuka proizvođača vozila,
- štetu zbog događaja više sile (munje, požara, poplave, potresa, vojnih događanja, nemira, atentata...itd.)

## **11- PRESTANAK UGOVORA**

### **11.1 U slučaju uništenja vozila**

Ako je vozilo uništeno, bez obzira na uzrok uništenja, ili ako je ovlašćeni servis Dacia vozilo definisao kao nepopravljivo ili ga je osiguravajuće društvo definisalo kao ekonomski "totalna šteta", ugovor prestaje danom uništenja vozila. Kupac je dužan da o nastalom stanju obavesti ovlašćenog prodavca vozila Dacia, kod koga je sklopio ugovor, preporučenim dopisom, čemu će priložiti ispravno ispunjen kupon koji se nalazi na zadnjoj strani ugovora i fotokopije odgovarajućih dokaza. Ovlašćeni prodavac vozila koji je sklopio ugovor, kupcu vraća preostali dio ugovorne cene.

### **11.2 U slučaju krađe vozila**

Ako je vozilo ukradeno i nije vraćeno kupcu najkasnije u roku od 30 dana od dana prijave događaja, kupac je dužan da otkáže ugovor preporučenim dopisom ovlašćenom prodavcu vozila Dacia, kod koga je ugovor sklopio, čemu prilaže ispravno ispunjen kupon, koji se nalazi na zadnjoj strani ugovora i fotokopije odgovarajućih dokaza. Ovlašćeni prodavac vozila koji je sklopio ugovor, kupcu vraća preostali deo ugovorne cene.

### **11.3 U slučaju promene vlasništva nad vozilom**

Ako kupac vozilo proda drugom fizičkom licu, dužan je da o tome obavesti ovlašćenog prodavca vozila Dacia, kod koga je sklopio ugovor. U tom slučaju, na novog vlasnika prelaze sva prava i obaveze iz ugovora danom promene vlasništva. U slučaju da kupac proda vozilo ovlašćenoj mreži Dacia, ugovor prestaje danom prodaje vozila, a kupcu se vraća preostali deo ugovorne cene.

U slučaju da vozilo proda drugom pravnom licu, ugovor prestaje da važi, a kupac nema pravo na povrat preostale ugovorne cene.

### **11.4 Iznos povrata u slučaju raskida ugovora**

Povrat još neiskorišćenog dela ugovorne cene može da se ostvari samo u slučaju kada je kupac ugovornu cenu izmirio u potpunosti sam. U slučaju raskida ugovora iz jednog od gore navedenih razloga, u periodu pre isteka redovne fabričke garancije kupcu se vraća cela ugovorna cena umanjena za operativne troškove vođenja istog u nepromenljivom iznosu od 40 €.

Nakon isteka redovne fabričke garancije, od datuma predaje vozila, kupac prima samo još neiskorišćeni deo ugovorne cena izračunat s obzirom na starost vozila i prevezene kilometre kao i umanjen za operativne troškove vođenja ugovora.

Iznos naknade se izračunava u skladu sa sledećim primerom:

- Ugovor o PG je sklopljen za 24 meseca ili 80.000 km u vrednosti prodaje od 305 EUR.
- Starost vozila pri raskidu je 26 meseci, a prevezeno je 27.000 km.
- Vozilo ima redovnu garanciju u trajanju od 24 meseca.
- Troškovi vođenja ugovora su 40 EUR

- Vrednost neiskorišćenih dana ugovora:

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

*Od starosti vozila se oduzima trajanje redovnog perioda garancije zatim se deli s trajanjem ugovora i množi s cenom ugovora. Dobijeni rezultat je vrednosti neiskorišćenih dana ugovora.*

- Vrednost prevezenih kilometara:

27 000 km / 80 000 km x 305 EUR = 103,9 EUR

*Prevezeni kilometri se dele sa dozvoljenim brojem kilometara u okviru ugovora i množi sa cenom ugovora. Dobijeni rezultat je vrednosti prevezenih kilometara.*

- Od oba izračunata iznosa uzima se u obzir veći:

103,9 > 25,3 stoga uzimamo u obzir 103,9 EUR

*Vrednost prevezenih kilometara je veća od vrednost neizmirenih dana ugovora, stoga se uzima u obzir vrednost prevezenih kilometara.*

- Iznos povrata je stoga:

305 EUR - 103,9 EUR - 40 EUR = 161,1 EUR

*Od ugovorne cene se oduzima vrednost prevezenih kilometara i trošak vođenja ugovora. Dobijeni rezultat je iznos povrata.*

## **12- ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA**

Lične podatke, sakupljene na ovom dokumentu, sakuplja i sa njima upravlja Renault Nissan Srbija, koja na tržištu Srbije zastupa marke Renault, Nissan i Dacia, kao i ovlašćeni distributeri tih marki, za namene koje su opisane u dokumentu. Podaci se sakupljaju u našim informacionim sistemima i čuvaju u skladu sa Politikom o zaštiti ličnih podataka (dokument je objavljen na [www.renault.rs/opšte-zlp](http://www.renault.rs/opšte-zlp), [www.dacia.rs/opšte-zlp](http://www.dacia.rs/opšte-zlp), [www.nissan.rs/opšte-zlp](http://www.nissan.rs/opšte-zlp) ; koje možete dobiti na zahtev u pisanom obliku). Vaše lične podatke upotrebljavaćemo za slanje anketa o zadovoljstvu kupaca sa ciljem poboljšanja kvaliteta usluga.

Vaši lični podaci se bez vaše izričite dozvole neće upotrebljavati za bilo koje druge namene. Vašu saglasnost možete da opozovete u svakom trenutku, svojom odlukom o kojoj nas obavestite na [kontakt@renault.com](mailto:kontakt@renault.com), [kontakt@dacia.rs](mailto:kontakt@dacia.rs), [kontakt@nissan.rs](mailto:kontakt@nissan.rs) . Više informacija o Politici zaštite ličnih podataka možete pronaći na [www.renault.rs/opšte-zlp](http://www.renault.rs/opšte-zlp), [www.dacia.rs/opšte-zlp](http://www.dacia.rs/opšte-zlp), [www.nissan.rs/opšte-zlp](http://www.nissan.rs/opšte-zlp) ili pišite na [zastita.podataka@renault.rs](mailto:zastita.podataka@renault.rs), [zastita.podataka@dacia.rs](mailto:zastita.podataka@dacia.rs), [zastita.podataka@nissan.rs](mailto:zastita.podataka@nissan.rs).

## **13- REŠAVANJE SPOROVA**

Ugovorne strane se obavezuju da će eventualne sporove rešavati sporazumno. U slučaju nemogućnosti postizanja saglasnosti, za rešavanje spora nadležan je sud u mestu sklapanja ugovora.

Stranka svojim potpisom potvrđuje da je u potpunosti upoznata sa Opštim uslovima korišćenja usluge "PRODUŽENA GARANCIJA DACIA".

PRODAVAC

KUPAC