VŠEOBECNÉ PODMIENKY
zmluvy o poskytovaní servisných služieb
GARANCIA DACIA ZEN

účinné od 15. januára 2025

ČASŤ I. – VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

I.1. Tieto všeobecné podmienky, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o poskytovaní servisných služieb GARANCIA DACIA ZEN (ďalej len **„zmluva"**), upravujú poskytovanie servisných služieb v rámci produktu GARANCIA DACIA ZEN a v rozsahu služieb podľa Časti II týchto všeobecných podmienok (ďalej len „služby").

I.2. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za chyby opráv, výmen, montáží či iných prác vykonaných v súlade s touto zmluvou autorizovaným servisom. Práva z tejto zodpovednosti je Zákazník povinný uplatniť v autorizovanom servise, ktorý takú opravu, výmenu, montáž či inú prácu vykonal.

I.3. Táto zmluva je neoddeliteľnou súčasťou produktu Servisná prehliadka A a/alebo Servisná prehliadka B (neplatí pre Servis 5+), v prípade kúpy za plnú cenu u Predajcu a za predpokladu splnenia nasledujúcich podmienok:

- Vozidlo bolo uvedené do prevádzky na Slovensku pred viac než 28 mesiacmi (2 roky a 4 mesiace) a menej než 72 mesiacmi (6 rokov) a má najazdených menej než 120 000 km a Vozidlo má platnú technickú kontrolu a bolo predmetom pravidelnej údržby v súlade s odporučeniami výrobcu

  ALEBO

- Vozidlo bolo kúpené ako nové u člena distribučnej siete DACIA na Slovensku alebo bolo uvedené do prevádzky na Slovensku pred menej ako 28 mesiacmi (2 roky a 4 mesiace) a má najazdených medzi 100 000 km a 120 000 km (ukončenie platnosti záruky DACIA v 36 mesiacoch alebo v 100 000 km) a Vozidlo má platnú technickú kontrolu a bolo predmetom pravidelnej údržby v súlade s odporučeniami výrobcu.

Táto zmluva sa nevzťahuje na nasledujúce vozidlá:

- vozidlá DACIA uvedené do prevádzky pred menej ako 28 mesiacmi (2 roky a 4 mesiace) s menej ako 100 000 km alebo viac ako 120 000 km,
- vozidlá DACIA uvedené do prevádzky pred viac ako 73 mesiacmi (6 rokov a 1 mesiac),
- vozidlá DACIA s viac ako 120 000 km v deň poskytnutia produktu Servisná prehliadka A a/alebo Servisná prehliadka B (nevzťahuje sa na Servis 5+),
- vozidlá DACIA používané pri pretekoch, na pretekárskych okruhoch alebo v iných podobných situáciách, kde dochádza k nadmernému zaťaženiu vozidla,
- vozidlá DACIA registrované na meno autobazára/opravovne, autoservisu alebo iného typu spoločnosti obvykle obchodujúcej s motorovými vozidlami,
- vozidlá DACIA, ktoré boli stiahnuté z prevádzky alebo určené na totálnu likvidáciu,
- vozidlá DACIA, pri ktorých po vykonaní Servisnej prehliadky A a/alebo Servisnej prehliadky B nebudú odstránené poruchy zapísané v červenej časti Osvedčenia o kontrole (Semafor).

I.4. Zmluva je platná dňom jej podpisu Zákazníkom a Predajcom.

I.5. Táto zmluva nadobúda účinnosť:

a) dňom podpisu zmluvy Zákazníkom a Predajcom pri vozidlách DACIA, ktoré spĺňajú podmienky podľa bodu I.3. vyššie a majú v 59. dni pred dňom vykonania Servisnej prehliadky A a/alebo Servisnej prehliadky B (okrem Servis 5+) platný niektorý z nasledujúcich produktov:

- Záruka DACIA, a/alebo
- GARANCIA+ a/alebo
- Garancia Dacia ZEN;

alebo

b) 31. deň po dni podpisu zmluvy Zákazníkom a Predajcom alebo po nájazde 500 km po dni podpisu zmluvy Zákazníkom a Predajcom (podľa toho, čo nastane neskôr) pri vozidlách DACIA, ktoré spĺňajú podmienky podľa bodu I.3. vyššie, ale nespĺňajú podmienky uvedené v bode I.5. a) vyššie.

I.6. Obdobie trvania zmluvy je 12 mesiacov odo dňa platnosti zmluvy alebo do maximálneho nájazdu 30 000 km, jej riadne ukončenie je uvedené v zmluve ako „Doba zmluvného vzťahu" a „Dohodnutý počet km" s tým, že rozhodujúca je tá skutočnosť, ktorá nastane skôr. Na účely počítania dosiahnutého počtu kilometrov sa považuje ako počiatočný stav kilometrov stav tachometra v deň podpisu zmluvy. V prípade výmeny tachometra bude rozhodujúci pre stanovenie počtu najazdených kilometrov súčet počtu kilometrov na starom tachometri a počet najazdených kilometrov na novom tachometri.

I.7. Táto zmluva okrem riadneho ukončenia zanikne:

a. v prípade zničenia Vozidla alebo v prípade, keď je Vozidlo poškodené tak, že je technicky neopraviteľné alebo s jeho opravou by boli spojené neprimerané náklady; zmluva zanikne ku dňu, keď došlo k vzniku škodovej udalosti na Vozidle s tým, že Zákazník je povinný do 5 dní odo dňa vzniku škodovej udalosti informovať Poskytovateľa doporučeným listom o vzniku škodovej udalosti a priložiť doklad potvrdzujúci takú udalosť,

b. v prípade odcudzenia Vozidla, ak nie je Vozidlo nájdené do 30 dní od oznámenia odcudzenia polícii; zmluva zanikne ku dňu, keď Zákazník zistil odcudzenie Vozidla s tým, že Zákazník je povinný informovať Poskytovateľa o odcudzení Vozidla do 5 dní od okamihu zistenia odcudzenia Vozidla doporučeným listom a priložiť o tejto skutočnosti protokol o oznámení odcudzenia Vozidla na polícii (správu polície).

V prípade ukončenia zmluvy nemá Zákazník nárok na vrátenie ceny služieb.

I.8. Poskytovateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, že:

a. Zákazník nesplní alebo poruší svojím konaním akúkoľvek povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy,

b. ak boli na Vozidlo namontované diely alebo vykonávané na Vozidle úpravy neschválené výrobcom,

c. ak došlo k výmene tachometra bez predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa alebo bol tachometer odpojený alebo vynulovaný alebo bol stav najazdených kilometrov akokoľvek sfalšovaný,

d. ak Vozidlo bolo použité v iných podmienkach, než je predpísané výrobcom (najmä, ale nie výlučne: nadmerné zaťaženie Vozidla napríklad na pretekárskom okruhu alebo jeho použitie v akýchkoľvek pretekoch).

V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany Poskytovateľa sa zmluva ruší dňom doručenia oznámenia o odstúpení Zákazníkovi. Toto oznámenie musí byť zaslané

doporučeným listom na poslednú známu adresu Zákazníka. V prípade, že nebude možné Zákazníkovi oznámenie doručiť, považuje sa za doručené dňom, keď bola písomnosť uložená na pošte, a Zákazník bol vyzvaný, aby si písomnosť vyzdvihol, aj keď sa o uložení nedozvedel.

Poskytovateľ má právo požadovať od Zákazníka náhradu škody vzniknutej porušením povinností, a to vo výške, v ktorej bola škoda vzniknutá porušením takej povinnosti.

I.9. Zákazník zodpovedá Poskytovateľovi za škodu spôsobenú porušením akejkoľvek jeho povinnosti vyplývajúcej zo zmluvy.

I.10. Zákazník je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť zo zákonom stanovených dôvodov a za zákonom stanovených podmienok.

I.11. Pri prevode Vozidla sa práva a povinnosti zo zmluvy prevádzajú na nového nadobúdateľa Vozidla. V prípade smrti Zákazníka prechádzajú práva a povinnosti zo zmluvy na dediča Vozidla.

I.12. Ochrana osobných údajov

Informácie, ktoré sú od Zákazníka požadované pri uzavieraní zmluvy, vrátane jeho osobných údajov, sú údaje nevyhnutné pre jej uzavretie, pre plnenie povinností vyplývajúcich zo zmluvy a s cieľom zaistenia takých servisných služieb pre Zákazníka, ktoré zodpovedajú jeho potrebám (účel spracovania) a spracovanie vyplýva priamo z plnenia uzavretej zmluvy (právny základ spracovania). V zmysle platných právnych predpisov spracovávajú (1) Poskytovateľ; a (2) Predávajúci ako spoloční prevádzkovatelia osobných údajov poskytnutých na základe zmluvy.

Pre vyššie uvedené účely budú osobné údaje uchovávané počas 10 rokov od ukončenia trvania zmluvy.

Osobné údaje bude Poskytovateľ a Predajca spracovávať manuálne aj automatizovane priamo prostredníctvom svojich zamestnancov a ďalej prostredníctvom sprostredkovateľov poverených spoločnosťou Renault a/alebo predajcom, najmä prostredníctvom poskytovateľov IT riešení a softvérov, a to na základe zmlúv o spracovaní osobných údajov, a tiež prostredníctvom subjektov, ktoré sú voči spoločnosti Renault prepojenými osobami. V rozsahu a na účely vyššie uvedené je prevádzkovateľ oprávnený odovzdávať tieto osobné údaje iným subjektom patriacim do skupiny RENAULT a ich zmluvným sprostredkovateľom. Osobné údaje nebudú odovzdávané do krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru.

Zákazník si je vedomý a súhlasí s tým, že Poskytovateľ údaje podľa tejto zmluvy na vyššie uvedený účel plnenia zmluvy môže odovzdať výrobcovi Vozidla – spoločnosti Renault SAS a autorizovaným servisom DACIA, ktoré sú súčasťou siete DACIA.

Zákazník má nasledujúce práva:

a) Právo požadovať informácie o účele spracovania osobných údajov, informácie o rozsahu a kategóriách osobných údajov, ktoré sú predmetom spracovania.

b) Právo získať od prevádzkovateľa osobné údaje, ktoré sa Zákazníka týkajú a ktoré poskytol. Toto právo sa nevzťahuje na osobné údaje, ktoré nie sú spracovávané automatizovane.

c) Právo vzniesť námietku, žiadať vysvetlenie a odstránenie záväzného stavu, najmä požadovať opravu, doplnenie alebo likvidáciu osobných údajov. Pokiaľ sa zákazník domnieva, že dochádza k neoprávnenému spracovaniu osobných údajov, môže sa obrátiť so sťažnosťou na dozorný orgán, ktorým je pre územie Slovenska **Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky** na adrese: Budova Park one - Námestie 1.mája 18, 811 06 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 064 220, e-mail: info@pdp.gov.sk, tel.: + 421 2 32 31 32 14, + 421 2 32 31 32 49).

V prípade sťažnosti či otázok súvisiacich so spracovaním osobných údajov sa môže Zákazník obrátiť na Poskytovateľa na osobneudaje@renault.sk a/alebo Predávajúceho.

I.13. Spory

Akékoľvek spory vyplývajúce alebo súvisiace so zmluvou budú riešené v rámci možností dohodou strán.

Ak medzi Poskytovateľom/Predávajúcim a Kupujúcim – spotrebiteľom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, alebo sa spotrebiteľ domnieva, že boli porušené jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci odpovie na žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní vôbec, má Kupujúci - spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona 391/2015 Z.z. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia:, alebo ďalšie subjekty uvedené na stránkach Ministerstva Hospodárstva www.mhsr.sk v časti „*Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov*" (https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1?csrt=12844232060165144977).

Slovenská obchodná inšpekcia www.soi.sk
ústredný inšpektorát
Odbor pre medzinárodné vzťahy a ARS
Bajkalská 21/A
Pošt. Priečinok 29
827 99 Bratislava

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe adr@soi.sk alebo ars@soi.sk

ČASŤ II. – PODMIENKY POSKYTOVANIA SERVISNÝCH SLUŽIEB

II.1. Na poskytnutie služieb podľa tejto zmluvy má Zákazník nárok iba v autorizovaných servisoch DACIA, ktoré sú súčasťou siete DACIA (ďalej len „autorizovaný servis"), o ktorých aktuálnom platnom zozname sa môže Zákazník informovať prostredníctvom internetových stránok na adrese www.dacia.sk, prípadne na Zelenej linke 0800 700 112.

II.2. Za podmienok stanovených touto zmluvou servisné služby zahŕňajú:

- výmenu alebo opravu mechanických a elektrických dielov Vozidla (vrátane montáže), pri ktorých Zákazník identifikoval poruchu a výrobca ich uznal za chybné, a to za podmienok stanovených touto zmluvou s výnimkou prípadov uvedených v ods. II.3. tohto článku.
- opravy škôd spôsobené poruchou podľa bodu a) na iných častiach Vozidla. Rozhodnutie, či diel, ktorý bol identifikovaný ako chybný, bude opravený alebo vymenený, prislúcha danému autorizovanému servisu.

II.3. Dohodnuté služby sa nevzťahujú:

- na údržbu a pravidelnú servisnú prehliadku objednanú Zákazníkom v súlade s odporúčaniami výrobcu,
- na výmenu alebo doplňovanie spotrebných kvapalín (napr.: oleje, chladiace kvapaliny, kvapaliny do ostrekovačov čelného skla, kvapaliny do klimatizácie), ktoré sa týkajú používania,
- na výmenu pneumatík, nastavenie a vyváženie kolies,
- na opravy spojené s bežným opotrebením Vozidla, na náklady na výmenu dielov podliehajúcich bežnému opotrebeniu v závislosti od spôsobu používania Vozidla a počtu najazdených kilometrov (ako sú napríklad tlmiče, prvky zavesenia kolies, brzdové kotúče, platničky a obloženie, spojka a jej súčasti, žiarovky atď.),

- na súčasti Vozidla, ktoré boli zmenené inak než opravou alebo výmenou v autorizovanom servise,
- na vplyvy zmeny uvedené v predchádzajúcom bode (poškodenie, zhoršenie stavu, predčasné opotrebenie atď.) na ostatné diely alebo jednotky Vozidla alebo ich fungovanie,
- na výmenu alebo opravu mechanických a elektrických dielov Vozidla (vrátane montáže), pri ktorých sa zistená porucha viaže na skutočnosť, že Zákazník nechal vykonať opravu alebo údržbu bez rešpektovania odporúčaní výrobcu. Ak údržba, kontrola alebo oprava bola vykonaná mimo siete autorizovaných servisov, Zákazník je povinný preukázať, že zistená chyba nevyplýva z údržby, kontroly alebo opravy nezodpovedajúcim odporúčaniam výrobcu.
- na nasledujúce diely alebo časti: prvky karosérie, kľučky dverí, tesniace spoje, lišty dverí, kapota motora, presklenie vr. vyhrievaných skiel, akumulátor príslušenstva, výbojky, spätné zrkadlá, predné a zadné nárazníky, výfuková sústava vrátane katalyzátora, filter pevných častíc, ďalej na vnútorné vybavenie ako čalúnenie, koberčeky, obloženie, ovládacie panely, klapky, poťahy, lakťové opierky a ďalej na súčasti Vozidla dodatočne namontované po dodaní z výroby (najmä na autorádio, všetko audio vybavenie a jeho príslušenstvo, poplachové a bezpečnostné systémy)
- na poškodenie dielov, ktoré nezodpovedajú pôvodnému vybaveniu,
- na diagnostické a údržbové práce, nastavenie, vyváženie a čistenie, pokiaľ tieto práce nemajú priamu súvislosť so zistením alebo odstránením poruchy krytej touto zmluvou.
- na multimediálne a navigačné systémy Vozidla,
- na náklady zavinené zanedbaním predpísaného programu údržby alebo nerešpektovaním údajov na kontrolkách či doplnením a/alebo výmenou oleja za olej iný, než odporučený výrobcom a na škody spôsobené nesprávnou údržbou Vozidla, a zvlášť prípady, keď neboli dodržané pokyny výrobcu týkajúce sa údržby a starostlivosti opísané v Programe údržby a v Prílohe k údržbe alebo v príručke k Vozidlu,
- pokiaľ bolo Vozidlo používané v podmienkach, ktoré nezodpovedajú bežným prevádzkovým podmienkam (napr. preťažovanie alebo používanie na preteky).
- na škody spôsobené vonkajšími vplyvmi, ako sú napr. (uvedený výpočet nie je vyčerpávajúci):
    - nehody alebo nárazy (vrátane následných nepriamych a/alebo skrytých škôd zistených a zistiteľných až pri ďalšej prevádzke Vozidla), poškriabanie, odretie, odletujúci štrk alebo pevné predmety, krupobitie, znečistenie ovzdušia, vplyvy prírodných látok, ako napr. živica, vplyvy živočíšneho pôvodu, ako napr. vtáčí trus, vplyvy chemických látok, prepravovaných predmetov,
    - montáž príslušenstva alebo doplnkov neschválených výrobcom, montáž príslušenstva alebo doplnkov schválených výrobcom, ale bez dodržania ním vydaných technických pokynov a odporúčaní,
    - prípady vyššej moci, ako napr. blesk, požiar, záplavy, zemetrasenia, vojnový konflikt, nepokoje a atentáty.
- na škody spôsobené chýbajúcou súčinnosťou Zákazníka alebo povereného vodiča/používateľa Vozidla v rámci procesu odstraňovania chýb záručných a/alebo opráv podľa tejto zmluvy.
- na náhradu nepriamych následkov spôsobených prípadnou poruchou (napr. ušlý zisk, znemožnenie používania Vozidla atď.).

II.4. Zmluvná záruka na Vozidlo podľa platných Záručných podmienok je poskytovaná nezávisle od dohodnutých služieb v tejto zmluve.

II.5. Klient súhlasí s tým, že Všetky nahradené diely sa stávajú majetkom Poskytovateľa.

ČASŤ IV. – ÚZEMNÁ PLATNOSŤ

IV.1. Zákazník je oprávnený uplatniť poskytovanie dohodnutých služieb na území Slovenska a na európskom území členských štátov Európskej únie a takisto v nasledujúcich štátoch: Albánsko, Andorra, Bosna a Hercegovina, Čierna Hora, Island, Kosovo, Cyprus, Lichtenštajnsko, Macedónsko, Monako, Nórsko, San Maríno, Srbsko, Švajčiarsko a Veľká Británia.

IV.2. V prípade, že výkon, na ktorý sa vzťahujú dohodnuté služby, bude vykonaný mimo územia Slovenska, lenže v štáte, na ktoré sa uvedené služby vzťahujú podľa predchádzajúceho odseku, môže byť zákazník vyzvaný, aby uhradil realizované výkony autorizovanému servisu, ktorý ich vykonával. V tomto prípade je Zákazník povinný uhradiť sám realizované výkony autorizovanému servisu, ktorý ich vykonával, a potom požadovať uhradenie týchto nákladov u Poskytovateľa. Pre spätné preplatenie sa Zákazník musí obrátiť na niektorého z autorizovaných servisov na území Slovenskej republiky a predložiť originál faktúry, ktorú uhradil, vrátane všetkých súvisiacich dokladov (napr. zákazkový list, protokol o oprave a pod.). V prípade, že nárok Zákazníka bude uznaný ako oprávnený, bude Zákazníkovi príslušná suma preplatená. Na prepočet sumy uhradenej v cudzej mene bude použitý oficiálny kurz SNB platný ku dňu, keď boli všetky požadované dokumenty predložené podľa týchto podmienok.

ČASŤ V. – IDENTIFIKÁCIA ZÁKAZNÍKA

Aby Zákazník mohol využívať dohodnuté služby podľa zmluvy v celej sieti autorizovaných servisov, je povinný sa preukázať technickým preukazom Vozidla. V prípade pochybností môže byť od Zákazníka požadované predloženie tejto zmluvy.

Zákazník sa podpisom tejto zmluvy zaväzuje:

- na vyzvanie predložiť Záručný list odovzdaný prvému používateľovi spolu s Vozidlom a doložiť, že boli vykonané všetky výrobcom stanovené úkony vzťahujúce sa na údržbu vozidla, a to vo výrobcom stanovenom rozsahu a intervale a podľa technických a technologických postupov stanovených výrobcom,
- v prípade poruchy na tachometri zaistiť jeho neodkladnú opravu a informovať o tejto skutočnosti Poskytovateľa doporučeným listom alebo prostredníctvom dátovej schránky do desiatich pracovných dní od vzniku poruchy.

Zákazník je ďalej s cieľom zamedzenia zhoršenia stavu Vozidla povinný neodkladne informovať o zistených poruchách autorizovaný servis a neodkladne reagovať na prípadnú zvolávaciu akciu Poskytovateľa.

Podpis a pečiatka Predajcu: Podpis Zákazníka: