

# SPLOŠNI POGOJI GARANCIJE PLUS\_LANCIA

## 1. PREDMET POGODBE O NAKUPU GARANCIJE PLUS

- 1.1. GARANCIJA 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. GARANCIJA PLUS zavezuje Avto Triglav, da bo izvajal servisne posege in ostale storitve neodvisno in dodatno glede na redno garancijo, ko bo ta prenehala veljati. Redna garancija je bila kupcu izdana ob nakupu novega vozila znamke LANCIA s strani pooblaščenega prodajalca za vozila Lancia. GARANCIJA PLUS se bo izvajala skladno s spodaj navedenimi pogoji in na načine, opisane v nadaljevanju.
- 1.3. GARANCIJA PLUS se izvaja preko pooblaščenega servisne mreže LANCIA v Sloveniji.
- 1.4. GARANCIJA PLUS daje lastniku 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 Lancia ali tovarniško obnovljenih originalnih nadomestnih delov Lancia, brez dodatnih stroškov za lastnika vozila, skladno z omejitvami, pogoji in na način, ki so navedeni v členih 2.1, 3.1 in 4.
  - 1.4.2 Asistenca Lancia v Sloveniji: vozniku in ostalim potnikom v vozilu daje pravico do storitev, natančneje opisanih v 5. členu, v primeru okvare, katere posledica je nevozno stanje vozila, 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 lastnika vozila, skladno z omejitvami, s pogoji in na način, ki so navedeni v členih 2.2, 3.1 in 4.

## 2. ČAS VELJAVNOSTI GARANCIJE PLUS IN OMEJITVE

- 2.1. Do storitev GARANCIJE PLUS, navedenih v členih 1.4.1. (Popravilo) in 1.4.2. (Asistenca Lancia), bo imel lastnik vozila pravico od prvega dne naprej, ko poteče redna (24-mesečna) garancija vozila, vpisana v Garancijski knjižici vozila, ter vse do skupnega števila prevoženih kilometrov ali do poteka časovne omejitve, ki sta navedeni v Pogodbi o nakupu GARANCIJE PLUS – v veljavo stopi tisti pogoj, ki nastopi prej.
- 2.2. Do storitev GARANCIJE PLUS, navedenih v členu 1.4.3. (Popravila tovarniških napak lakiranja), bo imel lastnik vozila pravico od prvega dne naprej, ko poteče redna (36-mesečna) garancija na lak vozila, vpisana v Garancijski knjižici vozila, ter vse do skupnega števila prevoženih kilometrov ali do poteka časovne omejitve, ki sta navedeni v Pogodbi o nakupu GARANCIJE PLUS – v veljavo stopi tisti pogoj, ki nastopi prej.
- 2.3. Če ima vozilo garancijo proizvajalca za obdobje 36 mesecev, ki je sestavljena iz 24-ih mesecev redne garancije in 12-ih mesecev dodatne garancije z omejenim številom prevoženih kilometrov, bodo storitve GARANCIJE PLUS, ki so navedene v členu 2.1, veljavne:
  - 2.3.1 od prvega dne naprej, ko poteče 24 mesecev od datuma začetka veljavnosti redne garancije vozila, ki je vpisan v Garancijski knjižici vozila, v primeru, če je vozilo že doseglo število prevoženih kilometrov, omejeno z dodatno 12-mesečno garancijo.
  - 2.3.2 od prvega dne naprej, ko poteče 36 mesecev od datuma začetka veljavnosti redne garancije vozila, ki je vpisan v garancijski knjižici vozila, v primeru, če vozilo še ni doseglo števila prevoženih kilometrov, omejenega z dodatno, 12-mesečno garancijo, oziroma
  - 2.3.3 od trenutka, ko bo vozilo doseglo število prevoženih kilometrov, ki so omejeni z dodatno, 12-mesečno garancijo, in sicer v obdobju od 24 do 36 mesecev starosti vozila, šteto od datuma začetka veljavnosti redne garancije.

## 3. UVELJAVLJANJE GARANCIJE PLUS

- 3.1. Garancijo za popravila, navedeno v členih 1.4.1. in 1.4.3. bo lastnik vozila lahko uveljavljal v vseh pooblaščenih servisih Lancia v Sloveniji, vendar mora pri tem predložiti Garancijsko servisno knjižico z vstavljenim potrdilom o GARANCIJI 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 lastnik vozila ravno tako obrniti na pooblaščen servisno mrežo Lancia, poravnati znesek računa, od izvajalca pa pridobiti ustrezno dokumentacijo (račun, delovni nalog, ipd.), iz katere bo jasno razvidno, kakšno popravilo je bilo opravljeno in kateri deli so bili zamenjani, ter jasno naveden celoten strošek popravila. Zahtevek za povračilo stroškov bo lastnik vozila skupaj z zahtevanimi dokumenti, ki dokazujejo opravljeno popravilo in strošek popravila, posredoval Avto Triglavu, ki bo stranki stroške povrnil in sicer po srednjem tečaju Banke Slovenija na dan izdaje računa pooblaščenega servisa, ki je popravilo izvajal.

- 3.3. Storitve Asistence Lancia, ki je opisana v členu 1.4.2, bo lastniku vozila nudilo podjetje, s katerim ima Avto Triglav sklenjeno pogodbo za izvajanje teh storitev. Lastnik vozila lahko uveljavlja storitve Asistence Lancia samo ob predložitvi Garancijsko servisne knjižice z vstavljenim potrdilom o podaljšani garanciji in potrjenim opravljenim programiranim vzdrževanjem.
- 3.4. Storitve Asistence Lancia v Sloveniji se bodo avtorizirale in izvajale preko operativne centrale podjetja, ki bo izvajalo Asistenco Lancia. Operativna centrala bo lastniku vozila na razpolago 24 ur na dan, vse dni v letu preko brezplačne telefonske številke 080 13 59.

#### **4. GARANCIJA ZA POPRAVILA**

##### **4.1. Osnovni pogoji za veljavnost Garancije za popravila**

Veljavnost in izvajanje Garancije za popravila je pogojena s tem, da lastnik vozilo v celoti vzdržuje v pooblaščenih servisni mreži Lancia ter skladno z Načrtom za programirano vzdrževanje in v servisnih intervalih, kot so predpisani v Garancijsko servisni knjižici. Lastnik vozila bo izvajanje programiranega vzdrževanja dokazoval z ustrežno potrjeno garancijsko servisno knjižico. Poleg rednega vzdrževanja morajo biti izključno v pooblaščenih servisni mreži Lancia izvajana tudi vsa morebitna ostala popravila, vključno s kleparsko-ličarskimi.

##### **4.2. Storitve Garancije za popravila**

Lastnik vozila ima pravico do naslednjih storitev / popravil v kateremkoli pooblaščenem servisu za vozila Lancia 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 z zgoraj navedenim
- 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 in posledica delovanja kemično agresivnih snovi, ipd.
  - slabega, neustreznega vzdrževanja
  - popravil karoserije vozila, ki niso bila izvedena v servisni delavnici, ki pripada pooblaščenih servisni mreži Lancia.

##### **4.3. Izključitve pri Garanciji za popravilo**

Garancija za popravilo zapade, če nepravilnost ni bila prijavljena v roku 8 dni po pojavu. Garancija 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 pooblaščenih s strani proizvajalca vozila;
- 4.3.2 neizvršeni posegi programiranega vzdrževanja, ki jih je predpisal proizvajalec in so navedeni v knjižici »Navodila za uporabo in vzdrževanje vozila«, ki pripada vozilu. Programirano vzdrževanje se mora izvajati izključno samo v pooblaščenih servisih za vozila Lancia.
- 4.3.3 prirejanje vozila brez predhodnega soglasja proizvajalca
- 4.3.4 malomarnost, vandalizem, naravne nesreče, prometne nezgode, nepravočasna prijava okvare, nepravilna uporaba glede na navodila proizvajalca, sodelovanje na dirkah

##### **4.4 Iz GARANCIJE 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 vzpostavitev okvar ali poškodb, ki bi lahko bile posledica normalne obrabe
- 4.4.4 zamenjava ali dolivanje olja ter ostalih tekočin
- 4.4.5 zamenjava naslednjih komponent: amortizerji, vžigalne svečke, žarilne svečke predgretja, jermeni pomožnih agregatov motorja, jermeni prenosa, 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, 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 LANCIA V SLOVENIJI – POGOJI IN NAČINI IZVAJANJA**

- 5.1. Storitve Asistence Lancia so zagotovljene s storitvijo, ki je sestavni del programa prednostnega servisa na cesti in vključuje nudenje pomoči lastnikom vozil Lancia, kupljenih v pooblaščenih prodajni mreži Lancia, na območju Slovenije.

Asistenca Lancia nudi pomoč pri okvari vozila in še vrsto drugih ugodnosti; vključno z najemom vozila, popravilom vozila in hotelsko namestitvijo.

Da bi lahko nudil kar največ ugodnosti svojim strankam, se je Avto Triglav odločil za sodelovanje z AMZ Slovenija. S tem je vsem voznikom osebnih vozil Lancia, kupljenih preko prodajne mreže pooblaščenih prodajalcev, na voljo široka ponudba centrov nujne pomoči, kjer so vam 24 ur, 365 dni v letu na voljo njihovi operaterji, ki vam bodo posredovali informacije o pooblaščenih servisnih mrežih osebnih vozil Lancia.

- 5.2.** V primeru okvare, zaradi katere je vozilo nevozno in je nadaljevanje potovanja onemogočeno, ima lastnik vozila pravico do storitev Asistence Lancia, ki so opisane v nadaljevanju:

#### **Uveljavljanje Asistence Lancia**

Vozilo mora biti redno vzdrževano kot predpisuje proizvajalec in sicer v predpisanih rokih. Uporabnik teh uslug se izkaže z garancijsko servisno knjižico z vstavljenim potrdilom o podaljšani garanciji. Če nima ustreznih dokumentov, mora sam poravnati stroške vseh storitev.

#### **Razpoložljivost pomoči**

Asistenca Lancia je na voljo na telefonski številki 080 13 59 , in sicer vse storitve v okviru naslednjih standardov - 365 dni v letu, 7 dni v tednu, 24 ur na dan.

#### **Uporabniki**

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

#### **5.2.1 Pomoč na cesti**

Pomoč servisne mreže Asistence Lancia je lahko na cesti ali doma. Pomoč servisne mreže Asistence Lancia je omejena na odpravo manjših okvar, v primeru večjih okvar na vozilu je pomoč omejena samo na diagnostiko okvare. Izvajalec se obvezuje, da bo intervencijsko vozilo najkasneje v 60 minutah po sprejemu poziva na mestu okvare kjerkoli v Sloveniji. Po želji ali naročilu uporabnika je lahko 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 Hotel**

Če se okvara pripeti več kot 100 km od kraja stalnega bivališča uporabnika in popravilo ne more biti končano istega dne, bodo povrnjeni stroški nočitve v bližnjem hotelu v višini 70 EUR na osebo, vendar največ 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 motornega vozila, zaradi katere nadaljevanje vožnje ni mogoče, oddaljen več kot 100 km od kraja stalnega bivališča uporabnika ter vozila ni moč popraviti (kar potrди 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) ali z letalom (turistični razred). Nastale stroške krije do višine 500 EUR za eno osebo.

#### **5.2.6 Prezem 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 potrди pristojni servisni center in ga ni možno popraviti zaradi zaprtja slednjega za več kot 24 ur, bo izvajalec prisrbel enosmerno vozovnico za vlak (prvi razred) ali letalo (turistični razred), da lahko lastnik prevzame vozilo takoj, ko bo popravljeno. Izvajalec krije nastale stroške za eno osebo do višine 500 EUR.

#### **Splošno načelo**

Ugodnosti iz točke 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5 in 5.2.6 se ne morejo kombinirati in se medsebojno izključujejo. Pod posebnimi pogoji prevladajo splošna načela presoje in zagotavljanje kakovostne storitve.

## **6. PRENOSLJIVOST GARANCIJE PLUS Z VOZILOM**

**6.1.** Zamenjava lastnika vozila ne vpliva na veljavnost GARANCIJE PLUS.

**6.2.** Pravica do nadaljnega koriščenja GARANCIJE PLUS je pogojena z naslednjimi pogoji:

- KUPEC mora novemu lastniku vozila predati Garancijsko servisno knjižico z vstavljenim potrdilom o GARANCIJI PLUS, s katerim bo nov lastnik lahko dokazoval in uveljavljal GARANCIJO PLUS.
- Nov lastnik se mora sam seznaniti z vsemi pogoji za veljavnost GARANCIJE PLUS in jih ravno tako v celoti izpolnjevati.

## **7. GARANCIJA PLUS ZAPADE**

KUPCU zapade pravica do koriščenja GARANCIJE PLUS in s tem vse povezane pravice 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 v pooblaščenih servisih za vozila Lancia.
- Če so bile na vozilu opravljena kakršna koli popravila, tudi kleparsko-ličarska, izven pooblaščenih servisne mreže za vozila Lancia.
- 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 GARANCIJE PLUS in s tem vseh povezanih pravic ne daje KUPCU pravice do nobenega povračila ali odškodnine iz kateregakoli naslova.

**9.** V primeru, če kupec koristi brezplačne storitve GARANCIJE PLUS potem, ko je presegel največje dovoljeno število prevoženih kilometrov, skladno z omejitvami v členu 2.1, in je za to podal neresnične podatke, 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 termin KUPEC ne nanaša na lastnika vozila temveč na uporabnika tega vozila, in sicer podpisnika leasing pogodbe in Pogodbe o nakupu GARANCIJE PLUS.

## **11. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV**

Upravljevec osebnih podatkov, ki so zbrani na podlagi Pogodbe o nakupu GARANCIJE PLUS je podjetje Avto Triglav d.o.o., Ljubljana, Dunajska 122, 1113 Ljubljana, ki ima pravico, da vzpostavi, vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov.

Uporabniki, ki imajo pravico uporabljati zgoraj navedene osebne podatke, so poleg podjetja AVTO TRIGLAV d.o.o., Ljubljana in prodajalca po Pogodbi o nakupu GARANCIJE PLUS tudi kvalificirani subjekti, ki družbi nudijo in dobavljajo storitve za zagotavljanje ciljev, še posebej tistih, ki so povezani z nadzorovanjem in izvajanjem naročil stranke, s poprodajnimi storitvami, obdelavo statističnih raziskav in tržišča, z organizacijo in izvajanjem dogodkov in prireditvev, s pošiljanjem komercialnih sporočil.

Namen obdelave in uporabe osebnih podatkov, zbranih po Pogodbi o nakupu GARANCIJE PLUS, je: statistična obdelava, segmentacija kupcev ter obdelava preteklega nakupnega obnašanja za potrebe izvajanja tržnih raziskav, izpolnjevanje pogodbenih obveznosti, obveščanje kupcev o morebitnih napakah na vozilih, pošiljanje ponudb, reklamnega gradiva in revij ter vabila na dogodke, telefonsko, pisno in elektronsko anketiranje.

Podatki, ki se zbirajo po Pogodbi o nakupu GARANCIJE PLUS, se bodo hranili 10 let po izdaji potrdila o uničenju ali 20 let od zadnje obdelave podatkov.

Kupec ima v vsakem času pravico, da privolitvev za uporabo osebnih podatkov za neposredno trženje prekliče ali da zahteva spremembo neaktualnih podatkov v bazi. V primeru, da kupec želi izvršiti pravico do spremembe podatkov ali pravico do izbrisa iz baze podatkov naj pisno izjavo pošlje na naslov AVTO TRIGLAV d.o.o., Ljubljana, Dunajska 122, 1113 Ljubljana.

Kupec ima glede varstva osebnih podatkov vse pravice, ki jih določa veljavna zakonodaja, predvsem Zakon o varstvu osebnih podatkov (Ur.l. RS, št. [86/2004](#)).