

OPĆI USLOVI UGOVORA CITROËN PRODUŽENA GARANCIJA

[Opći uvjeti na dan 18.06.2013.](#)

U ovom dokumentu utvrđeni su uvjeti i načini primjene UGOVORA CITROËN PRODUŽENA GARANCIJA.

DEFINICIJE

U ovom ugovoru (u daljnjem tekstu "Ugovor"), koji sadrži i List ugovora, termini koji počinju velikim slovom imaju sljedeća značenja:

Prodavač: tvrtka-član mreže CITROËN koja djeluje u ime i za račun tvrtke CITROËN Slovenija d.o.o., i navedena je na Listu ugovora.

List ugovora: posebni uvjeti Ugovora u kojima su navedene stranke potpisnice Ugovora, vozilo i načini primjene Ugovora.

Mreža CITROËN: Tvrtka s jednim ili više ugovora o Ovlaštenom servisu CITROËN, zaključenim s tvrtkom CITROËN Slovenija d.o.o., na teritoriju Bosne i Hercegovine.

Ovlašteni servis CITROËN: Član mreže CITROËN, tvrtka s jednim ili više ugovora o Ovlaštenom servisu za vozila marke CITROËN, zaključenim s tvrtkom CITROËN Slovenija d.o.o., na teritoriju BiH.

Proizvođač: Automobiles CITROËN S.A.

Stranka: kupac koji je potpisao Ugovor kako bi se koristio uslugama opisanim u nastavku, i čije je ime navedeno na Listu ugovora.

Teritorij: Bosna i Hercegovina (zemlja u kojoj je zaključen ugovor), zemlje Europske Unije i sljedeće zemlje ili teritoriji: Andora, Azori, Hrvatska, Crna Gora, Gibraltar, Island, Kosovo, Lihtenštajn, Makedonija, Madeira, Monako, Norveška, San Marino, Srbija, Švicarska, Vatikan.

Vozilo: Motorno vozilo na koje se odnose usluge opisane u nastavku, navedeno na Listu ugovora.

ČLANAK I – TRAJANJE / KILOMETRAŽA

1.1 Ovaj Ugovor zaključuje se na razdoblje izraženo u mjesecima, koje počinje na dan isporuke vozila, i za određenu najveću kilometražu koja se računa od nulnog kilometra i koja se dokazuje podatkom na ukupnom putnomjer, po izboru stranke iz važeće tablice. Ti podaci navedeni su na Listu ugovora. Ugovor stupa na snagu na dan kad ga stranka plati, a to može biti najkasnije tijekom 24. mjeseca nakon datuma isporuke novog vozila. Ugovor prestaje važiti nakon isteka ugovorenog razdoblja ili kilometraže.

1.2. Prije isteka Ugovora, stranka može ugovoriti dodatnu kilometražu ili razdoblje, čak i u više navrata, ali samo unutar granica navedenih u članku 1.3. U tom slučaju, sastavlja se novi ugovor, s novom ugovorenom kilometražom i razdobljem, i s iznosom koji stranka mora platiti, računajući i troškove obrade predmeta. Ugovor prestaje važiti nakon isteka novog ugovorenog razdoblja ili kilometraže.

Usluge u tom novom ugovoru iste su kao u osnovnom Ugovoru. U novom Ugovoru navode se sljedeći podaci:

- inicijalno ugovoreno razdoblje i kilometraža,
 - novo ugovoreno razdoblje i/ ili nova kilometraža,
 - iznos koji stranka mora platiti; taj iznos predstavlja razliku između cijene novog Ugovora prema važećem cjeniku i cijene početnog Ugovora.
- 1.3 Ukupno ugovoreno razdoblje i kilometraža ne smiju premašiti 60 mjeseci odnosno 120 000 km, unutar granice razdoblja i kilometraža navedenih u važećem cjeniku.
- 1.4. U slučaju zahvata obavljenog u okviru Ugovora, sa ili bez zamjene dijelova, za koji ne bi bila kriva stranka, ne produžuje se trajanje ugovora.

ČLANAK II – VOZILA ZA KOJA SE UGOVOR MOŽE ZAKLJUČITI

Ugovor se može zaključiti za sljedeća vozila:

- Svako vozilo (1) CITROËN isporučeno u BiH od strane ugovornih partnera Citroëna Slovenija d.o.o. za koje postoji cjenovnik usluge PRODUŽENE GARANCIJE.

(1) Isključena vozila: taksli vozila, vozila hitne pomoći, vozila autoškole, električna vozila, laka sanitetska vozila, vozila za prijevoz osoba uz naplatu, vozila na kojima je izvršena tehnička prerada, te natjecateljska ili rili vozila.

ČLANAK III – RAZDOBLJE ZAKLJUČIVANJA UGOVORA

Ugovor se može zaključiti najkasnije tijekom 24. mjeseca nakon datuma isporuke novog vozila, i to pod sljedećim uvjetima:

- da je vozilo popravljano u skladu s preporukama proizvođača,
- da je vozilo stalno redovito održavano u skladu sa Servisnom i garancijskom knjižicom vozila,
- da je vozilo, u slučaju kvara čije troškove snosi proizvođač, popravljano u mreži ovlaštenih servisa CITROËN.

U svakom slučaju, trajanje ugovora izračunava se od datuma isporuke novog vozila, a ugovor prestaje važiti nakon isteka ugovorenog roka ili kilometraže.

ČLANAK IV – TERITORIJALNOST

Usluge koje se primjenjuju na cijeli Teritorij i koje izvršavaju članovi mreže CITROËN u okviru Ugovora, plaća sama stranka u ostalim zemljama u kojima se Ugovor primjenjuje. Prodavač CITROËN isplatić će stranki troškove svih usluga pokrivenih Ugovorom. Za ostvarivanje tog prava, stranka mora poslati originalni plaćeni račun svojem ovlaštenom servisu CITROËN. Primjenjivat će se srednji tečaj CBBiH u Bosni i Hercegovini na dan izdavanja računa. Samo za usluge Asistencije koje pruža CITROËN Assistance, stranka ne mora izvršiti nikakvo avansno plaćanje.

ČLANAK V – PODRUČJE I UVJETI PRIMJENE UGOVORA

5.1. Ugovor pokriva produženje proizvođačeve garancije na novo vozilo, prema podacima navedenim u Listu ugovora. Usluge koje pokriva Ugovor iste su kao u proizvođačevoj garanciji na novo vozilo i one su navedene u Servisnoj i garancijskoj knjižici koju stranka dobiva s vozilom. Izričito su isključene sve usluge koje se odnose na lak te na presvlake sjedala i obloge u kabini.

Zamjenjeni mehanički dijelovi postaju vlasništvo CITROËNA Slovenija d.o.o.. U slučaju zahvata obavljenog u okviru Ugovora, nikako se ne produžuje njegovo trajanje.

5.2 Stranka ima pravo na usluge CITROËN Assistance utvrđene u članku VII.

5.3 Ugovor ne pokriva sljedeće:

- zamjena, ugradnja, održavanje ili popravak dodatne opreme koja nije izvorno ugrađena u vozilo, kao ni posljedice nastale ugradnjom te opreme,
- radovi koji nisu izvršeni u mreži CITROËN i njihove posljedice,
- aditivna sredstva,
- naknade za zadržavanje vozila ili za propuštenu zaradu,
- zahvati na karoseriji i u kabini, uključujući čišćenje i popravke obloga i sjedala, kao i kontrolne preglede u okviru garancije na zaštitu od prohrđavanja,
- lomovi ili oštećenja stakala i optike farova, svjetala ili retrovizora, gubitak ključeva, ukrasnih naplataka ili daljinskih upravljača,
- oštećenja dijelova zbog pogrešnog manevriranja, nesreće, krađe, pokušaja krađe, požara, vandalizma ili prirodne katastrofe,
- popravci zbog nemara, greške u vožnji, pogrešnog korištenja vozila (preopterećivanje, čak i kratkotrajno, natjecanja itd.) ili zbog nepoštivanja održavanja vozila, određenih u Servisnoj i garancijskoj knjižici vozila, u skladu s preporukama CITROËN-a,
- dolijevanja tekućine za pranje stakla između dva periodička održavanja,
- gume, balansiranje kotača,
- traženje zvukova te provjere i podešavanje traga kotača,
- promjene potrebne za usklađivanje vozila zbog zakonskih promjena

uvedenih nakon puštanja vozila u prodaju,

- Troškovi prehrane, telefona, goriva, cestarine, parkinga i eventualni dodaci ili franšize osiguranja,

- nove verzije navigacijskog softvera, mirisni ulošci za osvježivač zraka,

- sve usluge ili materijal koji nisu izričito pokriveni Ugovorom.

5.4 Ugovor se primjenjuje pod sljedećim uvjetima:

5.4.1 Vozilo se mora redovito održavati u skladu sa Servisnom i garancijskom knjižicom. U slučaju kvara čije troškove snosi proizvođač, vozilo se mora popraviti kod člana ovlaštene mreže CITROËN, kojem treba predati Servisnu i garancijsku knjižicu prije svakog zahvata. Vozilo se mora dovesti u ovlašteni servis CITROËN odmah nakon otkrivanja nekog kvara, osim ako bi vozilo bilo u nevoznom stanju, kad se primjenjuju odredbe iz članka 7.2.1.

5.4.2 Troškovi usluga pokrivenih Ugovorom preuzimaju se pod uvjetom poštivanja sljedećih uvjeta za vrijeme čitavog trajanja Ugovora:

- U slučaju kvara čije troškove snosi proizvođač, vozilo se mora popraviti u mreži CITROËN,
- tekućine i maziva treba stalno održavati na propisanj razini,
- u okviru ovog Ugovora, za zahvate sa ovlašteni samo mreža CITROËN i davatelj usluga CITROËN Assistance.

5.4.3 Usluge predviđene u Ugovoru ne primjenjuju se u sljedećim slučajevima:

- zaglibljenje, potopljeno vozilo, prirodne katastrofe, vandalizam, atentat, nemiri, rat, terorizam ili bilo koji drugi slučaj više sile,
- pomoć na cesti i/ ili vuča koju ne bi izvršio neki član mreže CITROËN ili ovlašteni član mreže CITROËN Assistance, osim pomoći na cesti/ vuče na autocestama ili sličnim prometnicama; to se odnosi na sve zemlje u kojima postoje posebni propisi za pomoć na cesti na isti vrsti prometnica,
- nesreća, požar, krađa, pokušaj krađe, lom optike ili stakla, pomoć na cesti i/ ili vuča nakon nesreće.

5.4.4 U slučaju neslaganja stranke s primjenom Ugovora na određeni zahvat, ona može zatražiti vještačenje neke treće sporazumno odabrane osobe, čije troškove snosi stranka. Ako se vještačenje dokaže da je zahvat pokriven Ugovorom, ti troškovi bit će joj vraćeni.

5.4.5 Troškove zahvata pokrivenih Ugovorom i izvršenih u BiH izravno snosi CITROËN Slovenija d.o.o.. U drugim zemljama koje su pokrivene Ugovorom, račune plaća sama stranka, koja odmah po povratku u BiH mora poslati originalne podmirne račune svojem ovlaštenom servisu CITROËN, radi povrata sredstava.

5.4.6 U slučaju zahvata obavljenog u okviru Ugovora, sa ili bez zamjene dijelova, za koji ne bi bila kriva stranka, ne produžuje se trajanje ugovora.

5.4.7 Dijelovi zamjenjivani u okviru Ugovora postaju vlasništvo CITROËNA Slovenija d.o.o..

ČLANAK VI – UVJETI PLAĆANJA

Cijena ovog Ugovora preuzeta je iz cjenika važećeg na dan potpisa ugovora, utvrđena je na narudžbenici, i u cijelosti se mora podmiriti prilikom potpisa ugovora u prodajnom mjestu CITROËN.

ČLANAK VII – USLUGE CITROËN ASSISTANCE

7.1 - UVJETI PRIMJENE USLUGA

7.1.1 KORISNICI

Korisnici usluga u vozac vozila CITROËN pokrivenog Ugovorom, kao i sve ostale osobe u predmetnom vozilu, unutar granice broja mjesta koji je naveden u prometnoj dozvoli tog vozila (u daljnjem tekstu: korisnici). Međutim, nositelj ugovora jedini je odgovoran za poštivanje ugovora. Osim toga, korisnici ne mogu steći veća prava od nositelja ugovora.

7.1.2 PREBIVALIŠTE

U okviru pružanja usluga asistencije vozaču i njegovim suputnicima, prebivalištem (u daljnjem tekstu: "prebivalište") se smatra stalno prebivalište stranke (nositelja ugovora).

7.1.3 VOZILO U NEVOZONOM STANJU

Smatra se da je vozilo u nevoznom stanju, to jest da je neraspoloživo:

- zbog kvara (tj. nevoznog stanja vozila ili ako je vozilo nesposobno za normalnu vožnju) uslijed nekog incidenta pokrivenog Ugovorom (što se ne odnosi na postupke periodičkog održavanja) i
- ako se vozilo ne može popraviti u roku od tri sata od njegova dopremanja u neku radionicu mreže ovlaštenih servisa CITROËN.

7.2 DEFINICIJA USLUGA

7.2.1 OPIS USLUGA

Usluge pokrivene Ugovorom sadrže: pomoć na cesti ili vuču od mjesta kvara do najbližeg člana mreže CITROËN, ako tu uslugu pruža davatelj usluga CITROËN Assistance.

Ako je vozilo u nevoznom stanju iz razloga navedenih u članku 7.1.3, korisnici imaju pravo na sljedeće usluge:

a. Nevozno stanje vozila u BiH, bliže od 80 km od prebivališta:

Besplatno stavljanje na raspolaganje, osim jamčevine koju traži iznajmljivač, posredstvom mreže CITROËN, odnosno, izvan radnog vremena preko CITROËN Assistance (tel.+ 387 (0)33 282 124), zamjenskog vozila iste ili niže kategorije u granicama raspoloživosti, ne dulje od 3 dana i uz maksimalnu cijenu od 155 KM s PDV-om (uključujući i dodatna osiguranja) u slučaju pomoći unutar zemlje, odnosno 80 EUR s PDV-om (uključujući i dodatna osiguranja) u slučaju pomoći u inozemstvu, uz obavezno vraćanje zamjenskog vozila poslovnici koja ga je izdala korisniku.

b. Nevozno stanje vozila u BiH, dalje od 80 km od prebivališta:

- ili stavljanje na raspolaganje zamjenskog vozila prema gore navedenim uvjetima,
- ili podmirivanje troškova prijevoza vlakom (karta prvog razreda), autobusom ili avionom (ekonomska klasa), za nastavak putovanja do udaljenosti koja je jednaka udaljenosti za povratak u prebivalište ili za sam povratak u prebivalište, kao i karta za vlak (prvi razred), autobus ili avion (ekonomska klasa) za jednu osobu, za odlazak po popravljeno vozilo. Povrat troškova za vozne karte za svakog suputnika ne može biti veći od troškova za vozača (ne računajući troškove prijevoza do mjesta preuzimanja popravljenog vozila),
- ili podmirivanje troškova hotelskog smještaja korisnikâ, pri čemu smještaj ne može trajati više od 1 noći niti prelaziti iznos od 70 eura / 140 KM s PDV-om po osobi (noćenje + doručak) u slučaju pomoći unutar zemlje ili u inozemstvu,
- ili podmirivanje troškova hotelskog smještaja korisnika, koju odabere CITROËN Assistance s najviše 4 zvjezdice, pri čemu smještaj ne može trajati više od 3 noći niti prelaziti iznos od 80 EUR / 155 KM s PDV-om po osobi (noćenje + doručak) u slučaju pomoći unutar zemlje ili u inozemstvu.

7.2.2 OGRANIČENJA - ISKLJUČENJA

Za svaki povrat troškova vezanih uz usluge asistencije potrebno je prethodno dobiti broj odobrenja od CITROËN Assistance.

Ne podmiruju se nikakvi troškovi koji nisu predviđeni Ugovorom.

Osim toga, nikakva naknada neće biti isplaćena za iskorištene usluge koje nisu uključene u Ugovor, umjesto predviđenih, a neiskorištenih usluga.

Zamjensko vozilo daje se u skladu s općim uvjetima agencije za iznajmljivanje, što se posebno odnosi na minimalnu starost vozača.

CITROËN Slovenija d.o.o. i prodavač neće biti odgovoran za nepoštivanje navedenih obaveza u slučaju više sile.

ČLANAK VIII – PRENOSIVOST UGOVORA

Kupac vozila za koje je zaključen još važeći i avansno plaćen Ugovor može, ako to želi, postati korisnikom usluga iz Ugovora. Dovoljno je da novi vlasnik vozila podnese zahtjev svom prodajnom mjestu CITROËN, sa svojim podacima (ime, prezime, adresa) i s fotokopijom nove prometne dozvole. Kupac vozila također može ugovarati anekse ugovoru pod uvjetima iz članka 1.2.

ČLANAK IX – RASKID

9.1 U slučaju krađe vozila (ako se vozilo ne pronađe u roku od 30 dana od prijave) ili u slučaju štete, ako vozilo postane trajno neupotrebljivo, kao i u slučaju zloupotrebe produžene garancije, ugovor se automatski odmah raskida.

Stranka je dužna o tome obavijestiti prodavača CITROËN u roku od tri radna dana preporučnim pismom, s potrebnim dokaznim dokumentima (izvještaj vještaka, policijski zapisnik...).

9.2 U tom slučaju, stranka će imati pravo na povrat izračunat razmjerno proteku vremena (pro rata temporis) prema osnovici od 60 % plaćene cijene, osim u slučaju zloupotrebe produženja garancije.

9.3 Tijekom čitavog razdoblja važenja Ugovora, stranka mora obavijestiti svoje prodajno mjesto CITROËN preporučnim pismom, uz priložen kupoprodajni ugovor. Prava iz ovog Ugovora u preostalom razdoblju njegova trajanja bit će prenesena na kupca vozila, na zahtjev stranke nekoga. U tom slučaju, stranka će imati pravo na povrat izračunat razmjerno proteku vremena (pro rata temporis) prema osnovici od 60 % plaćene cijene, osim u slučaju zloupotrebe produženja garancije.

9.4 Neovisno o svim drugim pravima, što se posebno odnosi na zahtjeve za naknadu štete, CITROËN Slovenija d.o.o. i/ili prodavač mogu raskinuti ovaj ugovor preporučnim pismom s povratnikom ako stranka ne bi izvršavala svoje obaveze, a posebno u sljedećim slučajevima:

- u slučaju ugradnje dijelova u vozilo ili preinaka na vozilu, bez odobrenja proizvođača,
 - u slučaju preopterećivanja vozila ili korištenja vozila na sportskom natjecanju,
 - u slučaju odspajanja, poništavanja ili namještanja putomjera. Ovaj popis nije iscrpan, tako da svako neodgovarajuće korištenje vozila može imati za posljedicu raskid ugovora.
- 9.5 U svim slučajevima raskida zbog krivnje ili na inicijativu stranke, stranki se naplaćuju troškovi vođenja predmeta.

ČLANAK X – RJEŠAVANJE SPOROVA I PRIMJENIVO PRAVO

Stranke će nastojati sve sporove rješavati sporazumno. Ako se spor ne riješi sporazumno, nadležan će biti sud u mjestu sjedišta prodavača, uz zadržavanje prava na obraćanje nadležnom sudu u mjestu prebivališta vlasnika vozila. Na Ugovor se primjenjuje pravni sustav BiH.

ČLANAK XI – POTVRDA O UGOVORU O USLUGAMA

Uredno ispunjen, potpisan i propisno ovjeren Ugovor o uslugama potvrda je valjanosti Ugovora o uslugama, te ga stranka mora dati na uvid na zahtjev ovlaštenog servisa CITROËN odnosno CITROËN Slovenija d.o.o..

ČLANAK XII – KORIŠTENJE PODATAKA

Za informaciju stranki:

- Osobne podatke o stranki moći će koristiti – u okviru procjene rizika, administrativnog upravljanja ili komercijalnih ili marketinških akcija – grupa Automobiles Citroën, CITROËN Slovenija d.o.o., ovlašteni distributeri i servisi CITROËN.

- Stranka ima pravo pristupa, promjene i brisanja svojih podataka, za što je samo potrebno podnijeti zahtjev prodavaču. Ispunjavanje svih rubrika u Listu ugovora obavezno je za zaključivanje Ugovora. Svojim potpisom ugovora, stranka prihvaća njegove odredbe.