

Splošni pogoji Jamstva 5 Plus »ALFA ROMEO«

1. PREDMET POGODBE ZA JAMSTVO 5 PLUS

- 1.1. Jamstvo 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. Jamstvo 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 ali jamstva za stvarne napake. Redna 24-mesečna garancija vozila je bila kupcu izdana ob nakupu novega vozila znamke Alfa Romeo s strani pooblaščenega prodajalca za vozila Alfa Romeo. Jamstvo 5 Plus se bo pričelo izvajati po prenehanju redne 24-mesečne garancije, in sicer skladno s spodaj navedenimi pogoji in na načine, opisane v nadaljevanju.
- 1.3. Jamstvo 5 Plus se izvaja preko pooblaščenega servisne mreže Alfa Romeo v Sloveniji.
- 1.4. Jamstvo 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 Alfa Romeo ali tovarniško obnovljenih originalnih nadomestnih delov Alfa Romeo, 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 Alfa Romeo v Sloveniji: v primeru okvare, katere posledica je nevozno stanje vozila, daje vozniku in ostalim potnikom v vozilu dajati 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 JAMSTVA 5 PLUS IN OMEJITVE

- 2.1. Do Jamstva 5 Plus, navedenih v členih 1.4.1. (Popravilo) in 1.4.2. (Asistenca Alfa Romeo 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 Jamstvu 5 Plus – v veljavo stopi tisti pogoj, ki nastopi prej.
- 2.2. Do Jamstva 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 Jamstvu 5 Plus – v veljavo stopi tisti pogoj, ki nastopi prej.

3. UVELJAVLJANJE JAMSTVA 5 PLUS

- 3.1. Jamstvo 5 Plus za popravila, navedena v členih 1.4.1. in 1.4.3., bo kupec vozila lahko uveljavljal v vseh pooblaščenih servisih Alfa Romeo v Sloveniji, vendar mora pri tem predložiti Garancijsko servisno knjižico z vstavljenim potrdilom o Jamstvu 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 Alfa Romeo, 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 mora kupec vozila skupaj z zahtevanimi dokumenti, ki dokazujejo opravljeno popravilo in strošek popravila, posredovati podjetju Avto Triglav, ki mu bo povrnilo stroške, v primeru plačila s tujo valuto po nakupnem tečaju NLB d.d. na dan izdaje računa tujega pooblaščenega servisa, ki je popravilo izvajal.
- 3.3. Storitve Asistence Alfa Romeo, 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 Alfa Romeo samo ob predložitvi Garancijsko servisne knjižice z vstavljenim potrdilom o Jamstvu 5 Plus in potrjenim opravljenim programiranim vzdrževanjem.
- 3.4. Storitve Asistence Alfa Romeo v Sloveniji se bodo avtorizirale in izvajale preko operativne centrale podjetja, ki bo izvajalo Asistenco Alfa Romeo. Operativna centrala bo lastniku vozila na razpolago 24 ur na dan, vse dni v letu preko brezplačne telefonske številke **080 13 58**.

4. JAMSTVO 5 PLUS ZA POPRAVILA

4.1. Pogoji za veljavnost Jamstva 5 Plus za popravila

Posebni pogoj za nastop veljavnosti in izvajanje storitev Jamstva 5 Plus za popravila je, da kupec vozilo od nakupa naprej (torej ves čas trajanja redne garancije) kot tudi ves čas trajanja Jamstva 5 Plus kot je navedeno v Pogodbi o Jamstvu 5 Plus, v celoti vzdržuje v pooblaščenem servisni mreži Alfa Romeo. Poleg rednega vzdrževanja, t.j. rednih in izrednih servisov, morajo biti izključno v pooblaščenem servisni mreži Alfa Romeo 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 podnebjne 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 ustrezno potrjeno Garancijsko servisno knjižico.

4.2. Storitve Jamstva 5 Plus za popravila

Kupec vozila ima pravico do naslednjih storitev oz. popravil v kateremkoli pooblaščenem servisu za vozila Alfa Romeo 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 servisni mreži Alfa Romeo.

4.3. Izključitve pri Jamstvu 5 Plus za popravilo

Jamstvo 5 Plus za popravilo zapade in ga 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. Jamstvo 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 pooblaščen 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 Jamstvu 5 Plus. Programirano vzdrževanje se mora izvajati izključno samo v pooblaščenih servisih za vozila Alfa Romeo;
- 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 Jamstva 5 Plus so izvzeti naslednji posegi:

- 4.4.1** kontrole (npr.: geometrije koles, ipd.);
- 4.4.2** nastavitve (npr.: zavor, tečajev vrat, ključavnic 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 tekočin, polnjenje/vzdrževanje baterij;
- 4.4.5** zamenjava naslednjih komponent: vse vrste baterij (visokonapetostna, hybridna, zagonska, telematski modul, ključ ipd.), zavorni koluti in zavorne ploščice, zadnji zavorni bobni in zavorne obloge, metlice brisalcev stekla, zračni filter potniškega prostora, izpušna cev in dušilni lonec, pnevmatike in platišča, gibljivi deli podvozja, stekla, žarometi, luči, volanski obroč, 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: uravnoveženje koles, nastavitve geometrije koles, čiščenje zavor, podmazovanje mehanizmov, sklopov in tečajev, zamenjava pnevmatik, programirano vzdrževanje.

5. STORITVE ASISTENCE ALFA ROMEO V SLOVENIJI – POGOJI IN NAČINI IZVAJANJA

- 5.1.** Storitve Asistence Alfa Romeo so zagotovljene s storitvijo, ki je sestavni del programa prednostnega servisa na cesti in vključuje nudenje pomoči lastnikom vozil Alfa Romeo, kupljenih v pooblaščenim prodajni mreži Alfa Romeo na območju Republike Slovenije. Teritorialno so storitve Asistence Alfa Romeo omejene na območje Republike Slovenije.

Asistenca Alfa Romeo 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.

Asistenca Alfa Romeo deluje preko centra nujne pomoči, v katerem so 24 ur na dan, 365 dni v letu na voljo njihovi operaterji, ki bodo upravičencem posredovali informacije o pooblaščenim servisni mreži.

5.2. Uveljavljanje Asistence Alfa Romeo

Vozilo mora biti redno vzdrževano po pravilih, kot jih predpisuje proizvajalec oz. kot je navedeno v Pogodbi o Jamstvu 5 Plus, ter v predpisanih rokih. Uporabnik Asistence Alfa Romeo se izkaže z Garancijsko servisno knjižico z vstavljenim potrdilom o Jamstvu 5 Plus. Če kupec nima vseh ustreznih dokumentov, je dolžan stroške vseh storitev kriti sam in pravic na podlagi Jamstva 5 Plus ne more uveljavljati.

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

Razpoložljivost pomoči

Asistenca Alfa Romeo 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 Alfa Romeo 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 je možno kombinirati vendar o tem odloča izvajalec storitve. Pod posebnimi pogoji prevladajo splošna načela presoje in zagotavljanje kakovostne storitve.

5.2.1 Pomoč na cesti

Če vozilo zaradi okvare ali drugih težav, ki zahtevajo asistenco, ni v stanju za nadaljevanje vožnje, mora stranka stopiti v stik s službo .Asistenca Alfa Romeo, bo (če bo mogoče) na lokacijo vozila poslala mehanika, da vozilo popravi. Če vozila ni mogoče popraviti na kraju samem, bo operater poskrbel za vleko vozila do najbližjega pooblaščenega servisa za vozila Alfa Romeo. V primeru popolnoma izpraznjene visokonapetostne baterije pri vozilih BEV pa do najbližje javne polnilne postaje. Stranki bodo zaračunani gorivo, potrebno za ponovni zagon motorja, morebitni nadomestni deli, uporabljeni za poseg, in vsa druga popravila, ki jih garancija ne krije.

5.2.2 Vleka

Če je vozilo po okvari ali drugih težavah, ki zahtevajo asistenco, poškodovano in se posledično ne more samostojno premakniti, bo stranki zagotovljeno vlečno vozilo, plačano v okviru storitve, za vleko vozila do najbližjega pooblaščenega prodajalca/servisa za vozila Alfa Romeo. Samo za baterijska električna vozila velja v primeru popolnoma izpraznjene visokonapetostne baterije vleka do najbližje javne polnilne postaje. Če je najbližji pooblaščen prodajalec/servis za vozila Alfa Romeo zaprt, bo vozilo odvedeno na drugo lokacijo, ki jo določi voznik vlečnega vozila. Stranka ima v vsakem primeru pravico zahtevati vleko vozila do najbližjega pooblaščenega prodajalca/ servisa za vozila Alfa Romeo.

5.2.3 Nadomestno vozilo

Če je čas, potreben za popravilo vozila, daljši od štirih ur (kar potrdi pooblaščen servis) na podlagi diagnoze okvare in časovnega normativa proizvajalca, bo pooblaščen prodajalec/serviser vozil Alfa Romeo brezplačno zagotovil nadomestno vozilo za največ štiri delovne in nedelovne dni. Čas popravila določa proizvajalec v časovnem normativu za popravila za vozila Alfa Romeo. Ob okvari bo pooblaščen servis, ki izvaja popravilo, zagotovil nadomestno vozilo, ki se lahko brezplačno uporablja največ 4 delovne dni + nedelovni dnevi, če je vozilo tako okvarjeno, da ni več vozno oz. ni varno za potnike; ta storitev bo na voljo šele, ko vlečna služba vozilo pripelje do pooblaščenega servisa. Pooblaščen prodajalec/servis vozil Alfa Romeo bo stranki zagotovil uporabo nadomestnega vozila. Stranka je dolžna upoštevati pogoje in določila za uporabo nadomestnega vozila. Pozimi bo v primerih, ki jih zahteva ali določa zakon, nadomestno vozilo opremljeno s snežnimi verigami ali zimskimi pnevmatikami. V primeru, ko stranka želi poleg garancijskega popravila istočasno opraviti tudi posege v okviru programiranega vzdrževanja, mora kriti morebitne dodatne stroške uporabe nadomestnega vozila, ki nastanejo zaradi izvedbe vzdrževalnih del. V primeru, ko je stranka lastnik gospodarskega vozila in ponujeno nadomestno vozilo zanjo ni primerno, se ji zagotovi nadomestilo v višini do 100 EUR za vsak dan, ko je vozilo nevozno, in sicer za največ pet koledarskih dni.

5.2.4 Nočitev v hotelu

Če se vozilo po okvari ustavi dlje kot 100 km od strankinega prebivališča in ga ni mogoče popraviti isti dan, ko se je dogodek zgodil, bo za stranko in potnike urejena nastanitev v lokalnem hotelu do zneska največ 70 EUR na osebo. Služba za asistenco Alfa Romeo bo uredila nočitev z zajtrkom za največ pet nočitev. Do nočitev z zajtrkom so upravičeni tudi sopotniki v vozilu in sicer do števila, ki je enako največjemu dovoljenemu številu potnikov, ki je navedeno v prometnem dovoljenju vozila.

5.2.5 Vrnitev domov ali nadaljevanje potovanja

Če se vozilo po okvari ustavi dlje kot 100 km od strankinega prebivališča in ga ni mogoče popraviti isti dan, ko se je dogodek zgodil, bo asistenca Alfa Romeo poskrbela za vrnitev stranke in potnikov domov ali nadaljevanje njihovega potovanja z vlakom (v prvem razredu), avtobusom ali letalom (v ekonomskem razredu), če je razdalja večja od 400 km. Storitev krije morebitne nastale stroške do največ 500 EUR na osebo. Druga možnost je, da stranka prejme nadomestno vozilo..

5.2.6 Prevzem popravljenega vozila

Če se vozilo po okvari ustavi dlje kot 100 km od strankinega prebivališča, bo stranka prejela enosmerno vozovnico za vlak (v prvem razredu) ali enosmerno vozovnico za avtobus oziroma enosmerno letalsko vozovnico (v ekonomskem razredu), če je razdalja večja od 400 km, da bo lahko prevzela vozilo takoj, ko je popravljeno. Stranka lahko tudi zahteva dostavo vozila na svoj naslov stalnega prebivališča, za kar poskrbi asistenca Alfa Romeo ali pooblaščen voznik. V tem primeru stranka plača stroške goriva in cestnine, ki nastanejo z dostavo vozila.

6. PRENOSLJIVOST JAMSTVA 5 PLUS Z VOZILOM

6.1. Zamenjava lastnika vozila ne vpliva na veljavnost Jamstva 5 Plus.

6.2. Pravica do nadaljnega koriščenja Jamstva 5 Plus je pogojena z naslednjimi pogoji:

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

7. PRENEHANJE VELJAVNOSTI JAMSTVA 5 PLUS

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

- Vozilo je bilo predelano ali uporabljeno za: sodelovanje na dirkah, taxi službe, avtošole, ambulantna vozila, vozila za plačan prevoz ljudi in blaga
- 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 Jamstvu 5 Plus.
- Če so bile na vozilu opravljena kakršnakoli popravila, vključno s kleparsko-ličarskimi, izven pooblaščen servisne mreže za vozila Alfa Romeo;
- V primeru izrednih popravil, ki vplivajo na izvajanje programiranega vzdrževanja in niso vpisana v Garancijsko servisno knjižico (npr. menjava števca pri vozilih).

8. Prenehanje veljavnosti Jamstva 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 Jamstva 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 Jamstvu 5 Plus in predmetnimi splošnimi pogoji kupec nima pravice do uveljavljanja pravic iz naslova Jamstva 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 Jamstvu 5 Plus.

11. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Avto Triglav glede varstva osebnih podatkov podaja naslednje informacije:

- z osebnimi podatki pridobljenimi v zvezi s to pogodbo upravlja družba Avto Triglav d.o.o., Ljubljana (upravljalec);
- upravljalec na tej podlagi zbrane osebne podatke obdeluje in uporablja izključno za namen izvajanja pogodbenih obveznosti in pravic, za obdelovanje in uporabo na podlagi zakonitega interesa upravljavca ter za namen izvrševanja obveznosti na podlagi veljavne zakonodaje;
- upravljalec na podlagi zakonitega interesa v okviru izvajanja dejavnosti v zastopstvu podatke posreduje proizvajalcu vozil
- upravljalec hrani osebne podatke za čas trajanja poslovnega razmerja oz. še 10 let po njegovem prenehanju;
- kupec ima pravico od upravjalca zahtevati dostop do osebnih podatkov, popravek ali izbris osebnih podatkov, omejitev obdelave in prenos osebnih podatkov ter pravico do ugovora obdelavi in do vložitve pritožbe pri nadzornemu organu.

Zgoraj navedene pravice lahko kupec uveljavi tako, da piše na Avto Triglav d.o.o., Dunajska 122, 1000 Ljubljana ali na e-poštni naslov dpo@avto-triglav.si.

Upravljalec osebne podatke zbira, obdeluje, uporablja, posreduje, hrani in varuje v skladu z veljavno zakonodajo s področja varstva osebnih podatkov in veljavno Politiko zasebnosti v družbi, ki je dostopna na spletni strani www.avto-triglav.si ter v vseh poslovnih enotah upravjalca, kjer lahko kupec poda svojo privolitvev za obdelavo osebnih podatkov za druge namene (segmentirano neposredno trženje z oblikovanjem profilov, preverjanje vašega zadovoljstva, itd).