

## **OPĆI UVJETI PROGRAMA RENAULT POMOĆ NA CESTI<sup>1</sup>**

### **1. UVJETI I TRAJANJE UGOVORA O PROGRAMU RENAULT POMOĆ NA CESTI**

Ugovor o programu RENAULT POMOĆ na cesti mogu ugovoriti vlasnici vozila koja su starija od 2 godine. Trajanje ugovora o programu RENAULT POMOĆ NA CESTI je 1 godina od datuma potpisivanja istog. Ugovor se automatski produljuje na godinu dana ako stranka obavi servis održavanja na vozilu u ovlaštenom Renault servisu u Republici Hrvatskoj unutar godine dana od dana važenja programa RENAULT POMOĆ NA CESTI. Ugovor će se produljiti na godinu dana od datuma izdavanja fakture. U tom slučaju stranka mora dalje obavljati redovite servise vozila prema programu održavanja u ovlaštenom Renault servisu.

Usluga RENAULT POMOĆ NA CESTI vezana je uz broj šasijske, a ne uz ime i prezime vlasnika vozila. Prijenos vlasništva nad vozilom ne utječe na valjanost uvjeta ugovora o programu RENAULT POMOĆ NA CESTI.

### **2. ZEMLJOPISNA POKRIVENOST USLUGE**

Usluge vezane uz ugovor o programu RENAULT POMOĆ NA CESTI mogu se ostvariti u sljedećim državama: HRVATSKA – FRANCUSKA – NJEMAČKA – ANDORA – AUSTRIJA – BELGIJA – BOSNA I HERCEGOVINA – BUGARSKA – CIPAR – SLOVENIJA – DANSKA – ŠPANJOLSKA – ESTONIJA – FINSKA – VELIKA BRITANIJA – GRČKA – MAĐARSKA – IRSKA – ISLAND – ITALIJA – LATVIJA – LIHTENSTEIN – LITVA – LUKSEMBURG – MAKEDONIJA – MALTA – MONAKO – NORVEŠKA – NIZOZEMSKA – POLJSKA – PORTUGAL – ČEŠKA REPUBLIKA – RUMUNJSKA – SAN MARINO – SRBIJA - CRNA GORA – SLOVAČKA – ŠVEDSKA – ŠVICA RSKA

Za vozila izvan definiranog zemljopisnog područja, ugovor o programu RENAULT POMOĆ NA CESTI ne vrijedi.

U slučaju tri pogreške godišnje (npr. uključujući ali se ne ograničavajući: ako stranka natoči pogrešno gorivo ili ostane na cesti bez goriva, izgubi ključ, isprazni se akumulator, u slučaju prometne nesreće, probušene gume i sl.) usluge vezane uz ugovor o programu RENAULT POMOĆ NA CESTI mogu se ostvariti i u sljedećim državama: SLOVENIJA - HRVATSKA – SRBIJA – CRNA GORA – BOSNA I HERCEGOVINA – KOSOVO – ALBANIJA - MAKEDONIJA.

---

<sup>1</sup> Ovi Opći uvjeti programa Renault pomoć na cesti vrijede za usluge pomoći na cesti kada se primjenjuju uz Renault 5+ programa



**RENAULT**  
Passion for life

### **3. PRUŽANJE USLUGE PROGRAMA RENAULT POMOĆ NA CESTI**

Kupac programa RENAULT POMOĆ NA CESTI ima pravo na uslugu 24h na dan, 7 dana u tjednu. Kupac koristi uslugu na način da nazove besplatni broj telefona 0800 10 80, te ukoliko se nalazi izvan Hrvatske broj telefona +3851 469 3718. Kako bi se olakšalo pružanje usluge programa RENAULT POMOĆ NA CESTI, kupac mora imati sljedeće podatke prije nego nazove RENAULT POMOĆ NA CESTI:

- točno mjesto kvara vozila: ulica i kućni broj;
- identifikaciju vozila: broj šasije vozila, registarski broj vozila;
- broj telefona na kojem je kupac dostupan.

Stranka/Kupac će sam podmiriti trošak vuče ukoliko želi nešto treće. Stranka je u mogućnosti udaljiti vozilo sa mjesta događaja na kojem se dogodio kvar (autoceste ili slične ceste) pod uvjetom da predmetno udaljavanje vozila odobravaju važeći propisi, o čemu je odmah dužan obavijestiti RENAULT Pomoć na cesti.

Izvođač usluge programa RENAULT POMOĆ NA CESTI odlučuje je li moguće popraviti oštećeno vozilo na mjestu kvara ili je potrebna vuča do najbližeg ovlaštenog Renault servisa i o tome obavještava stranku. Popravak na mjestu kvara ne uključuje potrebne rezervne dijelove.

### **4. USLUGE U OKVIRU PROGRAMA RENAULT POMOĆ NA CESTI**

**UPOZORENJE:** PROGRAM RENAULT POMOĆ NA CESTI ne pokriva troškove kupca koji nisu prethodno odobreni.

#### **a) Otklanjanje greške/kvara na mjestu kvara**

Ako je moguće, program RENAULT POMOĆ NA CESTI organizira popravak na mjestu nastanka kvara u najkraćem mogućem roku. Program RENAULT POMOĆ NA CESTI ne pokriva troškove za rezervne dijelove potrebne za popravak vozila.

#### **b) Vuča vozila**

Ako grešku/kvar na vozilu nije moguće ukloniti na mjestu kvara i potrebna je vuča vozila, vozač i suputnici imaju pravo na ovu uslugu. Vučna služba odvozi vozilo do najbližeg Renault ovlaštenog servisa. U slučaju da u mjestu ima više ovlaštenih Renault servisa, stranka može odabrati ovlaštenu Renault servis u krugu 20 km u koji želi da se odveze vozilo.

#### **c) Posebne usluge**

U uslugu programa RENAULT POMOĆ NA CESTI uključen je besplatni popravak tri puta godišnje na licu mjesta (ako je grešku moguće ukloniti u roku jednog sata) ili usluga vuče vozila do najbližeg ovlaštenog Renault servisa u slučaju krivnje ili pogreške stranke. Kao krivnja ili vlastita pogreška stranke smatra se npr. uključujući ali se ne ograničavajući: pogrešno natočeno gorivo ili ostanak na cesti bez goriva, izgubljen ključ, ispražnjen akumulator, prometna nesreća, probušena guma itd.

U okviru usluge programa RENAULT POMOĆ NA CESTI zamijenjeni dijelovi vlasništvo su proizvođača RENAULT.

### **Ugovor o programu RENAULT POMOĆ NA CESTI ne pokriva:**

- neizravne posljedice mogućeg kvara (gubitak prihoda, troškove jer vozilo nije bilo u voznom stanju itd.),
- sastavne prerađene dijelove vozila,
- posljedice prerade drugih dijelova vozila, sklopova te promjena karakteristika vozila (slabiji rad, prerano trošenje, promjene itd.),
- troškove redovitog servisnog pregleda sukladno s preporukama proizvođača,
- zamjenu istrošenih dijelova zbog uporabe vozila,
- štete zbog nepravilnog održavanja ili nepoštivanja uputa i preporuka proizvođača navedenih u Pregledu programa održavanja i jamstva te u Uputama za uporabu vozila,
- oštećenja ili pogoršanja performansi vozila zbog sljedećih vanjskih utjecaja:
  - naslage vezane uz zagađenje zraka, biljne naslage (smole...), utjecaj životinja (ptičji izmet...), kemijskih utjecaja, ...
  - prijevoz predmeta,
  - uporaba goriva loše kvalitete,
  - ugradnja dodatne opreme koju proizvođač nije odobrio,
  - ugradnja dodatne opreme koju je proizvođač odobrio, ali je ugrađena bez poštivanja preporuka proizvođača vozila,
  - štete zbog više sile (munja, požari, poplave, potresi, ratnih događaji, nemiri, atentati...itd.)

Usluga programa RENAULT POMOĆ NA CESTI ne vrijedi i davatelj usluga programa RENAULT POMOĆ NA CESTI i ovlaštteni Renault servisi, oslobođeni su bilo kakve odgovornosti u sljedećim primjerima:

- vozilo je bilo korišteno u uvjetima koji nisu u skladu s uvjetima navedenim u Uputama za uporabu vozila ili u Pregledu programa održavanja vozila i jamstava (npr. preopterećenje ili sudjelovanje vozila u sportskom natjecanju bilo kakve vrste),
- utvrđena je posljedica popravka ili održavanja vozila izvan Renault ovlaštene servisne mreže,
- pri nepoštivanju preporuka proizvođača.

## **5. KAKO OSTVARITI USLUGE PROGRAMA RENAULT POMOĆ NA CESTI**

Za ostvarivanje usluge programa RENAULT POMOĆ NA CESTI kupac mora:

- provjeriti je li ovlaštteni koncesionar mreže RENAULT obavio redovit servisni pregled vozila, te prema uputama proizvođača upisao datum obavljanja servisnog pregleda u program održavanja vozila u okviru ugovora o programu RENAULT POMOĆ NA CESTI. Upisani datum uvjetuje valjanost ugovora o programu RENAULT POMOĆ NA CESTI,
- ako je potrebno, priložiti potvrđene kupone o održavanju vozila koji se nalaze u Uputama za uporabu vozila, kao dokaz da je obavljen redoviti servisni pregled vozila koji preporučuje proizvođač,
- obratite se najbližem ovlaštenom koncesionaru Renault mreže ili RENAULT POMOĆ NA CESTI na besplatni broj telefona 0800 10 80 za pozive u Hrvatskoj i na broj +385 1 4693 718 za pozive iz inozemstva.

## **6. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

Društvo Renault Nissan Hrvatska d.o.o. kao voditelj baze osobnih podataka ili njegove podružnice ili članovi komercijalne distribucijske i servisne mreže kao i bilo koje društvo angažirano od društva Renault Nissan Hrvatska, obrađuje prikupljene osobne podatke kupaca, odnosno korisnika usluga u svrhu ispunjenja ugovornih obveza, za statističku obradu, u marketinške svrhe, u svrhu analize (istraživanja) tržišta, kao i za telefonsko, pismeno ili elektronsko anketiranje u skladu s važećim odredbama zakona o zaštiti osobnih podataka. Društvo čuva podatke za vrijeme određeno važećim propisima. Kupac ima pravo u bilo kojem trenutku putem pisane izjave opozvati danu suglasnost, koju je dao potpisivanjem ugovora o programu Renault pomoć na cesti te zatražiti pristup, prijepis, kopiranje, dodatak, ispravak, blokiranje i brisanje osobnih podataka. Sve navedeno možete postići tako da nam se javite poštom na sljedeću adresu: društvo Renault Nissan Hrvatska d.o.o., Služba odnosa sa



**RENAULT**  
Passion for life

strankama, Radnička cesta 47, 10000 Zagreb, besplatan telefon 0800 15 16 ili na e-mail [kontakt-stranke.hrvatska@renault.hr](mailto:kontakt-stranke.hrvatska@renault.hr)

## **7. RASKID UGOVORA**

Obje ugovorne strane imaju pravo, bez pisane najave, na raskid ugovora. O istom je potrebno obavijestiti drugu ugovornu stranu. Ukoliko se primijeti da stranka koristi pogodnosti ili usluge ovog ugovora neprimjereno, prečesto zbog istog razloga jer rezervni dio nije zamijenjen kako je bilo dogovoreno nakon zadnje asistencije (npr. akumulator), izrazito više od prosjeka u odnosu na ostala vozila istog godišta, Renault ima pravo na raskid ugovora.

## **8. RJEŠEVANJE SPOROVA**

Ugovorne strane se obvezuju da će sporove rješavati na miran način. U slučaju spora, kada ugovorne strane ne postignu suglasnost, nadležan je stvarno nadležni sud u mjestu sklapanja ugovora.

**RENAULT NISSAN HRVATSKA d.o.o.**

**RADNIČKA CESTA 47/4**

**10000 ZAGREB**