

OPŠTI USLOVI UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA RENAULT/DACIA koji se primenjuju u ovlašćenoj RENAULT/DACIA servisno-distributerskoj mreži (OSIM ZA VOZILA NA ELEKTRIČNI POGON)

Svrha ovog dokumenta je da definiše usluge iz ugovora o održavanju "Paket Lojalnost" za vozila RENAULT/DACIA, kao i uslove za njihovo sprovođenje u distributerskoj i servisnoj mreži RENAULT/DACIA. Klijent nakon zaključenja ugovora o održavanju dobija ugovornu karticu RENAULT/DACIA sa kojom može da ostvaruje usluge iz ugovora kod svih ovlašćenih RENAULT/DACIA servisera u Srbiji.

Pružanje ove usluge je obezbedila kompanija RENAULT/DACIA, preko članova svoje ovlašćene distributerske/servisne mreže, koji obavljaju svoju poslovnu delatnost u Republici Srbiji i koji su registrovani kod Agencije za privredne registre Republike Srbije.

U slučaju zaključenja ugovora o održavanju "Paket Lojalnost" u ovlašćenoj mreži RENAULT/DACIA ugovor se zaključuje sa ovlašćenim serviserom kompanije RENAULT/DACIA koji se u ugovoru i u ovim Opštim uslovima naziva "pružalac usluga održavanja" ali pored njega usluge održavanja po tom ugovoru mogu pružiti svi ovlašćeni serviseri mreže RENAULT/DACIA u Srbiji.

Usluge iz ugovora o održavanju "Paket Lojalnost" se odnose isključivo na usluge koje su navedene u ovim Opštim uslovima.

1. VOZILA I KLIJENTI KOJI ISPUNJAVAJU USLOVE ZA UGOVOR O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA RENAULT/DACIA

Za ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" uslove ispunjava svako novo ili korišćeno vozilo Renault/Dacia pod uslovom da je ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" zaključen u periodu kako je definisano u članu 2.1 ovih Opštih uslova.

Ugovore o održavanju "Paket Lojalnost" mogu da zaključe fizička i pravna lica čiji je vozni park manji od 20 vozila. RENAULT/DACIA zadržava pravo da za određene modele svojih vozila ne ponudi ugovor o održavanju "Paket Lojalnost".

2. ZAKLJUČIVANJE I DATUM POČETKA VAŽENJA UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA RENAULT/DACIA

2.1. Uslov za važenje ugovora:

Ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" mora da bude zaključen najkasnije 72 meseca od datuma prve isporuke vozila.

2.2. Datum stupanja na snagu:

Ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" stupa na snagu danom zaključivanja ugovora

3. TRAJANJE UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA RENAULT/DACIA

3.1. Ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" se zaključuje na period koji je naveden u konkretnom ugovoru ili do trenutka iskorišćenja svih usluga, u zavisnosti od toga koji se od ova dva uslova prvi dogodi. Postoje dve opcije ugovora o održavanju "Paket Lojalnost":

- Basic (podrazumeva 1 put zamenu motornog ulja, filtera ulja i servisni pregled po tačkama iz servisne knjižice. Filteri nisu uključeni!);

- Basic plus (podrazumeva 2 puta zamenu motornog ulja, filtera ulja i servisni pregled po tačkama iz servisne knjižice. Filteri nisu uključeni!);

- Premium (podrazumeva 2 puta zamenu motornog ulja, filtera ulja, filtera vazduha i filtera kabine. Filteri za plin (TNG) i filteri goriva nisu uključeni!).



4. USLUGE U OKVIRU UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA RENAULT/DACIA

Usluge iz ugovora o održavanju "Paket Lojalnost" se odnose isključivo na usluge koje su navedene u ovom članu.

4.1. Ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" Basic omogućava:

- Jedan (1) put zamenu motornog ulja, fi ltera ulja i servisni pregled po tačkama iz servisne knjižice. Filteri nisu uključeni!

4.2. Ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" Basic plus omogućava:

- Dva (2) puta zamenu motornog ulja, filtera ulja i servisni pregled po tačkama iz servisne knjižice. Filteri nisu uključeni!

4.3. Ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" Premium omogućava:

- Dva (2) puta zamenu motornog ulja, fi ltera ulja, fi ltera vazduha i fi ltera kabine. Filteri za plin (TNG) i fi lteri goriva nisu uključeni!

5. GEOGRAFSKO VAŽENJE UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA RENAULT/DACIA

Ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" za vozila RENAULT/DACIA važi na teritoriji Republike Srbije za sva vozila registrovana u Srbiji.

Ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" za vozila RENAULT/DACIA je moguće zaključiti kod svih ovlašćenih servisera marke RENAULT/DACIA u Srbiji. Prava na servisne usluge stečena potpisivanjem ugovora o održavanju se mogu iskoristiti takođe kod bilo kog ovlašćenog servisera marke Renault/Dacia u Srbiji bez obzira sa kojim ovlašćenim distributerom marke Renault/Dacia je ugovor potpisan.

Sva prava i obaveze stečene kupovinom ugovora o održavanju se prenose prilikom prodaje vozila uz samo vozilo. Ugovor o održavanju je vezan za šasiju automobila.

6. USLOVI ZA SPOVOĐENJE UGOVORA "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA RENAULT/DACIA

Za korišćenje ugovora o održavanju "Paket Lojalnost" klijent mora da:

- vozilo doveze kod bilo kog ovlašćenog servisera mreže RENAULT/DACIA koji je jedini kvalifikovan za obavljanje zahvata iz naslova ugovora;
- priloži ugovornu karticu RENAULT/DACIA sa kojom je stekao pravo na usluge iz zaključenog ugovora o održavanju ili sam ugovor. Klijent mora u slučaju gubitka ili krađe ugovorne kartice o tome što je moguće pre da obavesti kompaniju Renault Nissan Srbija d.o.o. Beograd. U protivnom odgovoran je za potencijalnu zloupotrebu kartice.

7. PLAĆANJE UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA RENAULT/DACIA

7.1. Cena bez poreza koja je određena pri zaključivanju ugovora o održavanju važi tokom celog trajanja ugovora.

7.2. Kupac mora pri potpisivanju da plati ukupnu cenu održavanja iz ugovora o održavanju koji je zaključio.

8. OTKAZIVANJE UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA RENAULT/DACIA

8.1. U slučaju potpunog uništenja vozila (uništenje vozila, požar bez obzira na uzrok) ili ako je vozilo proglašeno za tehnički nepopravljivo ili popravka nije ekonomski opravdana, prema objektivnim merilima i najvišim profesionalnim standardima, ugovor se automatski smatra raskinutim sa datumom štetnog događaja odnosno konstatacije da je vozilo tehnički nepopravljivo ili popravka nije ekonomski opravdana.



Kupac mora pružaoca usluge održavanja o tome da obavesti u roku od jednog meseca preporučenim pismom sa povratnicom, pri čemu mora da priloži odgovarajuće dokaze. Ako to ne učini, kupac preuzima odgovornost za svaku zloupotrebu ugovorne kartice RENAULT/DACIA od datuma štetnog događaja pa nadalje.

8.2. Ako vozilo u slučaju krađe nije pronađeno u roku od 30 dana od prijave, ugovor se pravosnažno raskida na dan krađe. Ako kupac o tome ne obavesti pružaoca usluga održavanja u roku od 48 sati preporučenim pismom sa povratnicom, preuzima odgovornost za svaku zloupotrebu ugovorne kartice RENAULT/DACIA od datuma krađe.

8.3. U slučaju otkupa vozila u mreži od strane pružaoca usluga održavanja ili bilo kog drugog ovlašćenog distributera iz RENAULT/DACIA mreže prava koja proističu iz ovog ugovora prestaju na dan takvog otkupa vozila.

8.4. Pružalac usluga održavanja može pravosnažno da raskine ugovor bez prethodne najave slanjem preporučenog pisma sa povratnicom u slučaju nepoštovanja bilo koje od obaveza po ovom ugovoru i naročito u slučaju kada klijent ne ispunjava svoje ugovorne obveze, kao u slučaju kada su na vozilo bili instalirani rezervni delovi odnosno da su na vozilu bile izvedene druge promene koje proizvođač ne dozvoljava.

8.5. Klijent može u svakom trenutku da raskine ovaj ugovor preporučenim pismom sa zahtevom za potvrdu o prijemu od pružaoca usluga održavanja kome je poslao zahtev.

8.6. Klijent mora u slučaju prodaje vozila da o tome obavesti pružaoca usluga održavanja u roku od jednog meseca preporučenim pismom sa povratnicom, pri čemu mora da priloži odgovarajući dokaz (kopija uništene saobraćajne dozvole ili kopija ugovora o prodaji vozila).

Ako je klijent ovaj ugovor platio u gotovini, može preostala prava iz ugovora da prenese na novog vlasnika vozila, pri čemu pružalac usluga održavanja zadržava iznos primljen na ime ispunjenja klijentove obaveze iz ugovora.

U tom slučaju klijent mora pružaocu usluga održavanja da pruži podatke o novom vlasniku vozila.

8.7. Načini izmirenja međusobnih finansijskih obaveza

Pružalac usluga će u slučaju iz člana 8. ovog ugovora pokrenuti postupak za regulisanje statusa klijenta u trenutku raskida ugovora uzimajući u obzir sledeće uslove:

- Pružalac usluga će bez obzira na način plaćanja, izabran od strane klijenta, napraviti obračun koji obuhvata:
 - broj svih iskorišćenih usluga i/ili instaliranih rezervnih delova u odnosu na ukupan broj usluga i rezervnih delova iz ugovora o održavanju "Paket Lojalnost", uzimajući u obzir udeo iskorišćenih usluga iz svakog kompleta i po potrebi svakog instaliranog rezervnog dela koji su uključeni u cenu ugovora o održavanju "Paket lojalnost"
 - iznose koje je pružalac usluga održavanja primio po osnovu ovog ugovora od njegovog zaključivanja pa nadalje;
 - cenu ugovora koja je navedena u posebnim uslovima ovog ugovora.

U slučaju gotovinskog plaćanja pružalac usluga održavanja klijentu vraća cenu koja se odnosi na neiskorišćena prava iz ugovora, a to je cena ugovora umanjena za troškove iskorišćenih usluga i/ili rezervnih delova (iz ugovora "Paket Lojalnost").

Klijent mora u svim slučajevima da plati administrativne troškove raskida ugovora u iznosu od 38 € u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan plaćanja.



Primer: Ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" Premium zaključen na period od 36 meseci sa neposrednim plaćanjem od 330 evra (u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan plaćanja) kada se raskida posle dve godine sa jednim iskorišćenim Klasičnim servisnim pregledom Renault:

- iskorišćena usluga: $33.33\% \times 330 = 110$ evra
- Administrativni troškovi u vezi sa raskidom ugovora: 38 evra
- iznos finansijskog poravnjanja: $330 - 110 - 38 = 182$ evra povraćaja kupcu

Sva plaćanja se vrše u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan plaćanja.

9. PRIVATNOST

Lične podatke, sakupljene na ovom dokumentu, sakuplja i sa njima upravlja Renault Nissan Srbija, koja na tržištu Srbije zastupa marke Renault, Nissan i Dacia, kao i ovlašćeni distributeri tih marki, za namene koje su opisane u dokumentu. Podaci se sakupljaju u našim informacionim sistemima i čuvaju u skladu sa Politikom o zaštiti ličnih podataka (dokument je objavljen na www.renault.rs/opšte-zlp, www.dacia.rs/opšte-zlp, www.nissan.rs/opšte-zlp; koje možete dobiti na zahtev u pisanom obliku). Vaše lične podatke upotrebljavaćemo za slanje anketa o zadovoljstvu kupaca sa ciljem poboljšanja kvaliteta usluga.

Vaši lični podaci se bez vaše izričite dozvole neće upotrebljavati za bilo koje druge namene. Vašu saglasnost možete da opozovete u svakom trenutku, svojom odlukom o kojoj nas obavestite na kontakt@renault.com, kontakt@dacia.rs, kontakt@nissan.rs. Više informacija o Politici zaštite ličnih podataka možete pronaći na www.renault.rs/opšte-zlp, www.dacia.rs/opšte-zlp, www.nissan.rs/opšte-zlp ili pišite na zastita.podataka@renault.rs, zastita.podataka@dacia.rs, zastita.podataka@nissan.rs.

10. REŠAVANJE SPOROVA

U slučaju spora u vezi sa izvršavanjem ovog ugovora:

- ako kupac nije preduzetnik, odnosno, pravno lice, nadležni sud će biti izabran u skladu sa opštim pravilima o nadležnosti sudova koja su utvrđena zakonom;
- ako je kupac preduzetnik, odnosno, pravno lice, nadležnost suda je isključivo u mestu gde pružalac usluga održavanja ima sedište.