

SPLOŠNI GARANCIJSKI POGOJI RENAULT

Opozorilo:

Izven Evropskega gospodarskega prostora (EGP) in Evropske unije (EU) so lahko tehnična definicija vozil, servisni intervali in/ali garancijski pogoji različni.

Če se vaše vozilo uporablja ali je registrirano v eni od držav zunaj EGP (EU), vas prosimo, da se obrnete na uvoznika ali servisno službo RENAULT v tej državi, ki vas bosta obvestila o morebitnih spremembah v programu rednega vzdrževanja vozila oziroma o potrebnih dopolnitvah na samem vozilu.

GARANCIJA PROIZVAJALCA

1 – TRAJANJE GARANCIJE

Vsa vozila Renault imajo jamstvo za skladnost kupcu izročene blaga s prodajno pogodbo v skladu z določili členov:

- 458 in naslednjih Obligacijskega zakonika in - 37 in naslednjih Zakona o varstvu potrošnikov. Pravice kupca po Zakonu o varstvu potrošnikov ne izključuje pravic, ki jih ima potrošnik po Obligacijskem zakoniku. Vsa vozila Renault, dobavljena kot nova vozila od 1. januarja 2008 dalje imajo v skladu z določili:

- Zakona o varstvu potrošnikov in

- Pravilnika o blagu, za katerega se izda garancijo za brezhibno delovanje, garancijo proizvajalca za brezhibno delovanje, ki vključuje garancijo za kakršnokoli napako v materialu, proizvodnji in vgradnji.

Za vsa vozila Renault razen vozil Espace, Talisman in Koleos traja garancija proizvajalca 24 mesecev brez omejitve prevoženih kilometrov.

Za vozila Renault Espace 5, Talisman in Koleos, traja garancija proizvajalca 36 mesecev in je v tretjem letu omejena na skupno prevoženih 150.000 km. Garancija proizvajalca velja do trenutka, ko se izpolni prvi od obeh pogojev,

Garancijski rok začne teči z dnem dobave vozila kupcu in je naveden na dokumentu Pregled programa vzdrževanja in garancij.

Vsako vozilo razen vozila Master ima hkrati tudi triletno garancijo na barvo in dvanajstletno garancijo na prerjavenje brez omejitve prevoženih kilometrov, skladno z v nadaljevanju navedenimi določili teh splošnih pogojev. Master ima triletno garancijo na barvo in šestletno garancijo na prerjavenje brez omejitve prevoženih kilometrov

2 – GEOGRAFSKO KRITJE

Garancija velja za vsa nova vozila, prodana in registrirana v Republiki Sloveniji, dokler se uporabljajo v Republiki Sloveniji in v naslednjih evropskih državah:

FRANCIJA – NEMČIJA – ANDORA – AVSTRIJA – BELGIJA - BOSNA IN HERCEGOVINA – BOLGARIJA – CIPER – HRVAŠKA - DANSKA ŠPANIJA – ESTONIJA – FINSKA – VELIKA BRITANIJA - GRČIJA MADŽARSKA – IRSKA – ISLANDIJA – ITALIJA – LATVIJA LIHTENSTEIN – LITVA – LUKSEMBURG – MAKEDONIJA – MALTA

MONAKO – NORVEŠKA – NIZOZEMSKA – POLJSKA – KOSOVO – ALBANIJA – PORTUGALSKA – ČEŠKA REPUBLIKA – ROMUNIJA – SAN MARINO – SRBIJA - ČRNA GORA – SLOVAŠKA – ŠVEDSKA – ŠVICA

Za vsa vozila kupljena v Republiki Sloveniji in prvič registrirana v eni od držav tako določenega geografskega območja zunaj Republike Slovenije, velja garancija države prve registracije.

Za vozila registrirana ali v uporabi zunaj tako določenega geografskega območja, garancija ne velja.

3 – PODROČJE VELJAVNOSTI GARANCIJE

Kupec ima, na lastno zahtevo, pravico do:

- brezplačne odprave kakršnekoli napake v materialu ali vgradnji, ugotovljene na vozilu,
- popravila škode, ki je zaradi te napake nastala na drugih sestavnih delih vozila,
- storitev Renault Pomoči 24h na dan, pod pogoji, ki so določeni v poglavju »Pomoč«.

Servis RENAULT odloči, ali se okvarjeni del popravi ali zamenja, in o tem obvestiti kupca. Popravilo vključuje potrebne nadomestne dele in delo.

Garancija proizvajalca ne krije:

- posrednih posledic morebitne okvare (izguba dohodka, stroški zaradi nevoznosti vozila itd.),
- sestavnih delov vozila, ki so bili predelani,
- posledic predelave na drugih delih in sklopah ali na karakteristikah vozila, (poslabšano delovanje, prezgodnja obraba, spremembe itd.)
- stroškov rednega servisiranja, skladno s priporočili proizvajalca, - zamenjave delov, ki se obrabijo zaradi uporabe vozila.
- škode zaradi neustreznega vzdrževanja vozila ali neupoštevanja navodil in priporočil proizvajalca navedenih na dokumentu Pregled programa vzdrževanja in garancij in v Navodilu za uporabo vozila,
- poškodb ali poslabšanega delovanja vozila, ki ga povzročijo naslednji zunanji vzroki:
- prometne nesreče, trki, praske, raze, udarci peska ali trdih teles, toča, dejanja vandalizma...itd.
- nanosi, povezani s pojavom onesnaženja ozračja, rastlinski nanosi, (smole...), živalski nanosi, (ptičji iztrebki...), kemični nanosi... itd.
- predmeti, ki se prevažajo,
- uporaba goriva slabe kakovosti,
- vgradnja dodatne opreme, ki je proizvajalec ni odobril,
- vgradnja dodatne opreme, ki jo je proizvajalec odobril, a je vgrajena brez upoštevanja priporočil proizvajalca vozila,
- škoda zaradi dogodkov višje sile (strele, požara, poplave, potresov, vojnih dogodkov, nemirov, atentatov...itd.)

4 – KAKO UVELJAVITI GARANCIJO PROIZVAJALCA

Za uveljavljanje garancije proizvajalca se mora kupec:

- o prepričati, da je na dokumentu Pregled programa vzdrževanja in garancij res zapisan datum dobave vozila, ki pogojuje pravico do garancije,
- o obrniti na kateregakoli člana pooblaščenega servisne mreže RENAULT ki edini ima pooblastilo proizvajalca za izvajanje garancijskih popravil
- o predložiti pravilno izpolnjen dokument Pregled programa vzdrževanja in garancij ki je dokazilo za pravico do garancije
- o predloži potrjene kupone o vzdrževanju, ki se nahajajo v Navodilu za uporabo vozila, kot dokazilo, da je bilo redno servisiranje vozila, ki ga priporoča proizvajalec, izvršeno,
- o v najkrajšem času serviserju, članu pooblaščenega mreže RENAULT, omogočiti ugotovitev napake, ki jo krije garancija proizvajalca.
- o če je vozilo nevozno, se obrniti na najbližjega člana pooblaščenega mreže RENAULT ali na RENAULT POMOČ na telefonsko številko 0801080 za klice v Sloveniji in številko +386 1 519 80 60 za klice iz tujine.

Garancija proizvajalca ne velja, RENAULT in člani mreže RENAULT pa so oproščeni vsake odgovornosti v naslednjih primerih:

- o Vozilo je bilo uporabljeno v pogojih, ki niso skladni s pogoji, navedenimi v Navodilu za uporabo vozila ali v dokumentu Pregled programa vzdrževanja in garancij (primer: preobremenitev ali sodelovanje vozila v športnem tekmovanju kakršne koli vrste). - Ugotovljena je posledica popravila ali vzdrževanja vozila izven pooblaščenega servisne mreže RENAULT,
- o Ob neupoštevanju strokovnih priporočil proizvajalca.

V okviru garancije zamenjani deli so last proizvajalca RENAULT. V državah vključenih v geografsko kritje (glej člen 2), velja garancija proizvajalca pod enakimi pogoji kot v državi porekla vozila. Prenos lastništva vozila ne spremeni pogojev veljavnosti garancije proizvajalca.

5 – RENAULT POMOČ

Upravičenci

Voznik in sopotniki, ki prevoza niso plačali, v številu registriranih sedežev vozila, zapisanega v prometnem dovoljenju, so upravičeni do pomoči pod v nadaljevanju navedeni pogoji.

Za vozila Espace 5, Talisman in Koleos veljajo posebni pogoji navedeni v poglavju »Ponudba mobilnosti«.

Povod za koriščenje pomoči

Vozilo je nevozno zaradi okvare, ki jo krije garancija proizvajalca.

Uvedba storitev pomoči

Storitve pomoči izvaja izključno RENAULT POMOČ.

Zaradi lažjega nudenja pomoči mora kupec, predno pokliče RENAULT POMOČ, imeti naslednje informacije:

- točen kraj okvare: ulica in hišna številka, cesta in kilometrska oznaka, vidno znamenje... itd.
- Identifikacija vozila: številka ogrođja vozila navedena v Garancijskih pogojih in programu vzdrževanja vozila, registrska številka vozila;
- telefonska številka, na kateri je kupec dosegljiv.

Takoj po prejemu klica in glede na položaj, v katerem se kupec nahaja, RENAULT POMOČ organizira in finančno krije v nadaljevanju določene storitve pomoči.

Kupcu ni treba dajati predujmov za stroške pomoči, razen za stroške zveze in za stroške vlečne službe, kadar vozilo odpelje vlečna služba upravljalca avtoceste ali podobne ceste, skladno z veljavno zakonodajo. V tem primeru mora kupec obvestiti RENAULT POMOČ takoj, ko njegovo vozilo zapusti avtocesto ali podobno cesto.

OPOZORILO: RENAULT POMOČ ne prevzame stroškov, ki jih kupec ustvari brez njegove predhodne odobritve.

a) Odprava napake na kraju okvare

Če je le mogoče, RENAULT POMOČ organizira v najkrajšem času odpravo napake na vozilu, na mestu okvare.

Če napake na vozilu ni možno odpraviti na mestu okvare in je potrebna vleka vozila, so voznik in njegovi sopotniki, določeni v poglavju »Upravičenci«, upravičeni do storitev, opisanih v točkah od b do h.

b) Vleka vozila

Vlečna služba odpelje vozilo do najbližjega pooblaščenega servisa RENAULT, če pa to v nekaterih državah ni mogoče, pa do najbližjega servisa, ki popravilo lahko opravi.

Uporabniki najetih vozil RENAULT v lasti družb za kratkoročni najem vozil, in uporabniki vozil RENAULT za prevoz oseb (številu sedežev večje od 9) ali predelanih vozil RENAULT (hladilniki, avtošole, taksiji) so upravičeni le do storitev odprave napak na kraju okvare in vleke.

Dodatne storitve:

Če vozila ni mogoče popraviti isti dan ali, če je čas popravila po časovnih normativih RENAULT daljši od 3 ur, so lahko voznik in sopotniki, glede na situacijo v kateri se nahajajo, upravičeni do ene od naslednjih dodatnih storitev označenih z *. Storitve c, d, e, g se med sabo ne morejo seštevati. Storitev f se lahko seštevata z eno od storitev c, d, e.

c) Bivanje v hotelu*

Če se vozilo nahaja več kot 50 km od kupčevega običajnega bivališča in če kupec ne želi počakati popravila vozila na kraju okvare, RENAULT POMOČ lahko organizira in prevzame stroške bivanja kupca in njegovih sopotnikov v hotelu po izboru RENAULT POMOČ-i v trajanju do treh noči. Stroški prehrane (razen zajtrka), pijače (minibara) in telefona bremenijo kupca.

d) Nadaljevanje potovanja* – ali – e) povratak v kraj bivanja*

Če kupec ne želi počakati popravila vozila na kraju okvare, RENAULT POMOČ lahko organizira in prevzame stroške nadaljevanja potovanja po najkrajši poti: • z vlakom,

- z letalom v ekonomskem razredu, če je potovanje z vlakom daljše od 8 ur,
- z ladjo,
- s taksijem do razdalje 100 km,
- s katerikoli drugim prevoznim sredstvom, ki je krajevno razpoložljivo in najprimernejše

f) Prevzem popravljenega vozila

Za prevzem popravljenega vozila daje RENAULT POMOČ kupcu ali osebi, ki jo ta določi, na voljo eno od sredstev, določenih v poglavju »Nadaljevanje potovanja ali povratek v kraj bivanja« za vrnitev v kraj okvare in prevzem popravljenega vozila.

g) Nadomestno vozilo*

Kupec je lahko, glede na trenutno časovno in krajevno razpoložljivost, upravičen do nadomestnega vozila, ki mu ga da brezplačno na razpolago RENAULT POMOČ in sicer največ za obdobje 3 dni.

Uporaba nadomestnega vozila mora potekati skladno s splošnimi pogoji za najem vozil, ki veljajo pri izposojevalcu, ki je dal vozilo. Vozilo mora biti vmjeno v kraju, kjer je bilo posojeno.

Dodatni stroški, kot so dodatno zavarovanje, cestnina ali gorivo, bremenijo kupca.

Vozila, ki so bila dodatno predelana (hladilniki, avtošole, taksiji, ...), vozila družb za kratkoročni najem avtomobilov in vozila z več kot 9 sedeži niso upravičena do storitve »nadomestno vozilo«.

h) Stroški prevozov

Vse stroške prevozov med železniškimi postajami, letališči, hoteli, v kraju bivanja in kraju, kjer je vozilo ostalo zaradi popravila, prevzame RENAULT POMOČ.

i) Posebne storitve

V času trajanja garancije proizvajalca ima kupec pravico, za 3 (tri) napake letno, ki niso krite z garancijo proizvajalca (na primer, če vozilo ostane brez goriva), do brezplačne odprave napake na kraju samem, če je napako mogoče odpraviti v roku ene ure, ali storitve vleke vozila do najbližjega servisa Renault.

Te posebne storitve veljajo tudi za vozila Espace 5, Talisman in Koleos.

OPOZORILO: RENAULT POMOČ ne prevzame stroškov, ki jih ustvari kupec brez njegove predhodne odobritve.

Ponudba mobilnosti za vozila Espace 5, Talisman in Koleos, dobavljena kot nova vozila od 1. januarja 2008 dalje:

1 – POSEBNI POGOJI

Za vozila Espace 5, Talisman in Koleos veljajo pogoji, ki so navedeni v poglavju »Ponudba mobilnosti« in poglavju »RENAULT POMOČ«. Drugačni so le pogoji, opisani v nadaljevanju.

c) Bivanje v hotelu

Če Renault Pomoč napake na vozilu ne more odpraviti na mestu okvare in če se vozilo nahaja več kot 50 km od kupčevega običajnega bivališča, lahko kupec počaka, da bo vozilo popravljeno. RENAULT POMOČ organizira in prevzame stroške bivanja kupca in njegovih sopotnikov za čas nevoznosti vozila v hotelu po izboru RENAULT POMOČ-i glede na krajevno razpoložljivost. Stroški prehrane (razen zajtrka), pijače (minibara) in telefona bremenijo kupca.

d) Nadaljevanje potovanja – ali – e) povratek v kraj bivanja Če RENAULT POMOČ ne more odpraviti napake na mestu okvare in, če kupec ne želi počakati popravila na mestu okvare, RENAULT POMOČ

organizira in krije stroške nadaljevanja potovanja ali povratka do običajnega bivališča po najkrajši poti: • z vlakom v prvem razredu,

• z letalom v poslovnem razredu, če je potovanje z vlakom daljše od 4 ur,

• z ladjo,

• s taksijem do razdalje 100 km,

• s katerikoli drugim prevoznim sredstvom, ki je krajevno razpoložljivo in najprimernejše.

g) Nadomestno vozilo

Če RENAULT POMOČ ne more odpraviti napake na mestu okvare in, če je čas popravila po časovnih normativih RENAULT daljši od ene ure, je lahko kupec glede na trenutno časovno in krajevno razpoložljivost, upravičen do nadomestnega vozila, ki mu ga da brezplačno na razpolago RENAULT POMOČ in sicer največ za obdobje 3 dni.

Uporaba nadomestnega vozila mora potekati skladno s splošnimi pogoji za najem vozil, ki veljajo pri izposojevalcu, ki je dal vozilo. Vozilo mora biti vmjeno v kraju, kjer je bilo posojeno.

Dodatni stroški, kot so dodatno zavarovanje, cestnina ali gorivo, bremenijo kupca.

2 – GARANCIJA MOBILNOSTI OB NAPAKI NA VOZILU

Področje veljavnosti

V primeru napake na modelu Espace 5, Talisman in Koleos, ki jo krije Garancija proizvajalca in ne povzroči nevoznosti vozila, je pa popravilo po časovnih normativih RENAULT daljše od ene ure, se RENAULT zavezuje dati kupcu na razpolago nadomestno vozilo za obdobje največ treh dni, po naslednjem postopku:

- o kupec se mora dogovoriti za termin popravila vsaj 48 ur pred predvidenim popravilom, da lahko pooblaščen servis RENAULT zagotovi nadomestno vozilo,
- o ob dogovoru za termin popravila mora kupec izrecno podati zahtevek za nadomestno vozilo,
- o vozilo, ki bo dano kupcu na razpolago, bo odvisno od krajevnih razpoložljivosti,
- o pred predajo nadomestnega vozila kupcu morata pooblaščen servis RENAULT in kupec podpisati pogodbo o izposoji vozila, - vozilo mora biti vrnjeno v kraju, kjer je bilo posojeno.
- o dodatni stroški v zvezi z uporabo vozila (kot so gorivo, parkirna, cestnina) bremenijo kupca.

GARANCIJA NA BARVO RENAULT

1 – TRAJANJE GARANCIJE NA BARVO

RENAULT nudi 3 leta garancije na lak od datuma dobave novega vozila, ki je neveden v Garancijskih pogojih in programu vzdrževanja vozila. Garancija velja za karoserijo in vse barvane dele (zunanja vzvratna ogledala, odbijači) na osebnih in gospodarskih vozilih iz ponudbe RENAULT.

2 – GEOGRAFSKO KRITJE

Geografsko kritje garancije na barvo je enako kot pri garanciji proizvajalca.

3 – PODROČJE VELJAVNOSTI GARANCIJE NA BARVO

Garancija krije brezplačno popravilo ali zamenjavo barvanih sestavnih delov, ki imajo v barvi napake, ki jih proizvajalec prizna (slabši lak ali zaključna plast laka zaradi kakršnekoli napake v materialu, proizvodnji ali pri nanosu). Pri tem popravilu se upošteva splošno stanje vozila glede na njegovo starost, prevožene kilometre in raven vzdrževanja.

4 – GARANCIJA NA BARVO RENAULT NE KRIJE:

- škode, ki je garancija proizvajalca ne krije in ki je določena v poglavju »Področje veljavnosti garancije«,
- barvanih mehanskih sestavnih delov, ki niso sestavni del karoserije ali podvozja (platišča, izpušni sistem ...).

5 – NAČIN UVELJAVITVE GARNCIJE NA BARVO:

Za uveljavljanje garancije na barvo se mora kupec obrniti na kateregakoli člana pooblaščen mreže RENAULT, ki je edini pooblaščen za izvajanje popravil iz tega naslova. Kupec mora predložiti sledeča dokazila o upravičenosti do garancije:

- pravilno izpolnjen (datum dobave) dokument Pregled programa vzdrževanja in garancij in
- potrjene kupone o proti korozijski kontroli, ki se nahajajo v Navodilu za uporabo vozila,

Zamenjani deli iz naslova garancije na barvo, so last proizvajalca RENAULT. Prenos lastništva vozila ne spremeni pogojev veljavnosti garancije na barvo.

GARANCIJA NA PRERJAVENJE RENAULT

1 – TRAJANJE GARANCIJE NA PRERJAVENJE

Ta garancija velja 12 let od datuma dobave, ki je neveden v dokumentu Pregled programa vzdrževanja in garancij, za vsa vozila iz ponudbe RENAULT, razen za model Master, ki ima 6 let garancije na prerjavenje.

2 – GEOGRAFSKO KRITJE

Geografsko kritje garancije na prerjavenje je enako kot pri garanciji proizvajalca.

3 – PODROČJE VELJAVNOSTI GARANCIJE NA PRERJAVENJE

Poleg garancije proizvajalca daje RENAULT, za vsa predhodno navedena vozila iz palete RENAULT, garancijo na prerjavenje karoserije in podvozja. Garancija velja za rjavenje ki bi prihajalo iz notranjosti pločevine, zaradi napake v proizvodnji, materialu ali nanosu zaščitnih sredstev.

Garancija krije popravilo ali zamenjavo sestavnih delov, ki imajo perforacijo pločevine zaradi napake, ki jo proizvajalec prizna. Pri popravilu ali zamenjavi delov se upošteva splošno stanje vozila glede

na njegovo starost, prevožene kilometre in raven vzdrževanja. Pooblaščen servis RENAULT odloči, ali je primerno okvarjene dele popraviti ali jih zamenjati in o tem obvestiti kupca. Most motorja je vključen le v primerih, ko je trajanje garancije 12 let.

4 – GARANCIJA NA PRERJAVENJE RENAULT NE KRIJE:

- škode, ki je garancija proizvajalca ne krije in je določena v odstavku 3 »Področje veljavnosti garancije«,
- barvanih mehanskih sestavnih delov, ki niso sestavni del karoserije ali podvozja (platišča, izpušni sistem ...).

5 – POGOJI VELJAVNOSTI GARANCIJE NA PRERJAVENJE

Za uveljavljanje garancije na prerjavenje se mora kupec obrniti na kateregakoli člana pooblaščen mreže RENAULT, ki je edini pooblaščen za izvajanje popravil iz tega naslova. Kupec mora predložiti sledeča dokazila o upravičenosti do garancije:

- pravilno izpolnjen dokument Pregled programa vzdrževanja in garancij in
- potrjene kupone o protikorozijski kontroli, ki se nahajajo v Navodilu za uporabo vozila

Veljavnost garancije na prerjavenje RENAULT je pogojena z antikorozijskimi pregledi karoserije, mosta in podvozja. Ti pregledi morajo biti opravljeni ob rednih servisnih pregledih, navedenih v dokumentu Pregled programa vzdrževanja in garancij ali najmanj enkrat na vsaki dve leti. Redni servisni pregledi v pooblaščen mreži RENAULT te preglede vključujejo.

Če kupec zahteva izvedbo antikorozijskega pregleda izven rednega servisa, mora sam prevzeti stroške takega pregleda.

Ob teh pregledih mora kupec paziti, da strokovnjak, ki opravi pregled, pravilno izpolni odrezek o pregledu karoserije in podvozja, saj s tem zagotovi nadaljevanje garancije proti prerjavenju.

Popravila morebitno ugotovljenih okvarjenih delov morajo biti opravljena v najkrajšem času.

Garancija na prerjavenje RENAULT velja le, če so popravila karoserije in podvozja opravljena po postopkih in priporočilih RENAULT. Deli, zamenjani v okviru garancije na prerjavenje, so last proizvajalca RENAULT. Prenos lastništva vozila ne spremeni pogojev veljavnosti garancije na prerjavenje.

6-ZAGOTAVLJANJE VZDRŽEVANJA VOZILA IN NADOMESTNIH DELOV

Proizvajalec bo zagotavljal nadomestne dele in vzdrževanje vozila še tri dolžine garancijskega roka za vozilo po izteku le tega.

RENAULT NISSAN SLOVENIJA, trženje in prodaja avtomobilov, d.o.o.

DUNAJSKA CESTA 22, 1000 LJUBLJANA

Seznam pooblaščenih prodajalcev in serviserjev vozil znamke Renault je na voljo na spletni strani <http://www.renault.si>