

OPĆI UVJETI

Svrha ovih uvjeta je unaprijediti kvalitetu proizvoda i usluga po načelu dobre vjere te principima korektnosti i transparentnosti. Molimo da uvažite sljedeće upute: odmah zaustavite vozilo u slučaju nepravilnosti koje bi opazili sami ili bi vas na njih upozorila signalizacija u vozilu; uredno čuvajte račune servisnih intervencija i redovitih intervencija održavanja, sukladno propisanim rokovima u općim uvjetima; ne obavljajte popravke na vozilu prije nego trgovačkom društvu EUROPE MOTIVE SERVICE d.o.o. (dalje u tekstu: Motive Service) proslijedite intervencijski zahtjev ili tijekom vremena kada je intervencijski zahtjev još u fazi obrade.

ČLANAK 1.: PREDMET, TRAJANJE, VALJANOST I TERITORIJALNI OPSEG USLUGA

Usluga se može aktivirati za vozila do ukupne mase 3,5 tone koja nisu bila prvi put registrirana prije više od 10 godina i nemaju više od 200.000 prijedeh kilometara, na dan aktivacije jamstva. Pravo na usluge prestaje ukoliko se vozilo uništi. U slučaju prodaje vozila drugom vlasniku, valjanost jamstva se ne mijenja. Sve usluge valjanost su na području Republike Hrvatske. Ova dokumentacija sadržava sa zakonskom regulativom Republike Hrvatske. Usluga se ne izvodi ukoliko osiguratelj uslugu ne plati u dogovorenom roku.

ČLANAK 2.: OPĆA ISKLJUČENJA

Osiguratelj povjerava tehničko provođenje usluga iz ovog jamstva Motive Service-u. Ugovaratelj osiguranja u slučaju sklapanja police preko prodavača vozila (auto kuće) popunjavanjem upitnika jamči da vozilo za koje se ugovara jamstvo, nema skrivenih grešaka te tehničkih kvarova, koji su nastali i postojali prije ugovaranja jamstva. Motive Service može daljnjom dijagnostikom provjeriti te podatke u slučaju sumnje.

ČLANAK 3.: AKTIVACIJA JAMSTVA

Aktivacija jamstva nastupa u isto vrijeme sa zaključivanjem ugovora o osiguranju produljenog jamstva. Za aktivaciju jamstva potreban je prolazak na tehničkom pregledu uz registraciju vozila i policu obveznog auto osiguranja. Uvjet za valjanost jamstva je važeća prometna dozvola osiguranog vozila. Potvrda koju izdaje osiguratelj smatra se dokazom aktivacije osiguranja produljenog jamstva. Motive Service može u okviru svojih prava, u bilo koje vrijeme, zahtijevati na uvid dokumentaciju u vezi jamstva i vlasništva vozila. Usluga se može aktivirati za razdoblje od 12 mjeseci ili 24 mjeseci uz mogućnost obnove.

ČLANAK 4.: DEFINICIJE

Kvar: Nepravilno djelovanje sastavnog dijela vozila zbog unutarnjih uzroka, grešaka i/ili nedostataka.

Popravlak: Ponovno uspostavljanje upotrebljivosti vozila putem servisa ili zamjene pokvarenih dijelova ili sastavnih dijelova, tako da je stanje vozila sukladno s navedenim u aktu o prodaji, uvažavajući vrijeme prethodne upotrebe.

Istrošenost: Oblik pogošenja stanja, uvažavajući stupanj uobičajnog trošenja, stanja vozila, prijedeh kilometara, datuma prve registracije i obavljenih servisa te stanja pokvarenog sastavnog dijela. U pojam istrošenost ubrajaju se i kvarovi koji proizlaze iz iscrpljenosti prirodnog vijeka trajanja sastavnih dijelova.

Osiguratelj: Triglav osiguranje d.d., Antuna Heinza 4, Zagreb

Ugovaratelj osiguranja: Osoba koja je s osigurateljem sklopla ugovor o osiguranju. Osiguranik (korisnik jamstva): Osoba čiji je imovinski interes osiguran.

Korisnik: osoba koja koristi motorno vozilo, vlasnik vozila

Predmet osiguranja: Predmet osiguranja po programu produljenog jamstva su sklopovi i dijelovi vozila koji su navedeni u ovoj knjižici produljenog jamstva.

ČLANAK 5.: KONSTATACIJA KVARA I NAČIN OBNOVE ODNOŠNO POPRAVKA

U slučaju kvara Motive Service ima pravo:

1. naručiti stručni pregled vozila kod provjerenog stručnjaka prije i/ili tijekom popravka,
2. pobrinuti se za popravak vozila tako da omogućiti prijevoz vozila u odgovarajuću automehaničarsku radionicu,
3. nastupiti kao posrednik prilikom nabave zamjenskih dijelova,
4. prema procjeni zahtijevati da se sastavne dijelove koje treba zamijeniti, pregleda, provjeri i eventualno popravi,
5. u potpunosti zamijeniti određeni sklop, ukoliko bi popravak bio neisplativ,
6. upotrijebiti dijelove koji prethodno mogu biti pregledani, popravljeni, obnovljeni ili rabljeni.

Upotreba novih, originalnih, odnosno podjednako kvalitetnih zamjenskih dijelova može uzrokovati podizanje vrijednosti vozila, u kojem slučaju je iznos kojeg plaća osiguranik/korisnik, jednak postotku vrijednosti vozila koja se odnosi na trošak zamjene. Zakvantificiranje smanjene vrijednosti vozila, upotrebljava se pozivanje na vrijednost vozila u trenutku zahtjeva za obnovu stanja premasustavu Eurotax (plavoizdanje). Troškove popravaka koje servis izvede u dobroj namjeri npr. preporučene zamjenske dijelove koji nisu u kvaru, snosi vlasnik vozila. Obavljene intervencije nemaju utjecaj na ugovoreni rok trajanja jamstva.

RADNA SNAGA: Troškovi rada priznaju se sukladno normama i smjernicama proizvođača.

ČLANAK 6.: OSIGURANE OPASNOSTI

Osiguranjem po programu produljenog jamstva pokriveni su troškovi otklanjanja kvarova po određenom paketu na sklopovima i dijelovima vozila, navedenih u knjižici produljenog jamstva zbog mehaničkog ili električnog kvara koji je nastao kao posljedica korištenja vozila u skladu s propisanim uputama proizvođača vozila o njegovom korištenju i održavanju. Jamstvo se odnosi isključivo na dijelove i sklopove koji predstavljaju pojedine sklopove vozila i koji su određeni u jamstvu. Automatski mjenjač i mjenjač s automatskim sustavom prijenosa su uključeni samo ako je to eksplicitno navedeno u aktivacijskom obrascu kao dodatku.

MOTOR: glava motora, brtvilo glave, garnitura brtvila (u slučaju popravka glave motora), cilindarska košuljica, klipovi, klipnjače, radilica, bregasto vratilo i odstojnici, karike-klipni prstenovi, ležajevi klipnjače, ležajevi vratila motora, ispušni i usisni ventili (osim kod blokiranja motora zbog pregrijavanja ili zaribavanja), predkomora, klackalice ventila, donji dio kućišta motora. AUTOMATSKI MJENJAČ: pretvarač zaokretnog momenta (wandler), garnitura ventila, epiciklični pokretač, kućište, pumpa za ulje (osim kočnica i lamela/kvačilo).

RUČNI MJENJAČ: pogonski i prijenosni zupčanci, kućište, svi podmazani rotacijski dijelovi (bez sinkrona).

SUSTAV NAPAJANJA: električna pumpa za gorivo.

ELEKTRIČNI SUSTAV: starter, elektromotor za brisače (prednji), električna pumpa sredstva za čišćenje stakla, senzor vanjske temperature.

ČLANAK 7.: DIJELOVI KOJE NE POKRIVA JAMSTVO

Isključeni su svi dijelovi koji nisu obuhvaćeni u članku 6., kao npr. termostati, ventilatori hladnjaka i motor za pogon ventilatora, gumeni rubovi, svi remeni, ležajevi, svo remenje, sustav volana, sastavni dijelovi kvačila (kuplunga), akumulator, obujmice/spojnice/zglobovi i uopće svi cjevovodi, upravljačka elektronika za ABS, svi gumeni dijelovi, brtveni prsteni, maziva, tekućine, filteri te svi troškovi za redovne i izvanredne servisne intervencije...

ČLANAK 8.: MAKSIMALNI TROŠKOVI

Najveći dopušteni iznos po pojedinačnom kvaru iznosi 7.500 kn s PDV-om, pod uvjetom od maksimalno 2 pojedinačna kvara za vrijeme trajanja jamstva. Ukupni iznos svih popravaka ne može biti veći od 50% tržišne vrijednosti vozila, sukladno procijenjenoj vrijednosti vozila prema sustavu Eurotax (plavo izdanje) u trenutku kvara na vozilu. Dodatni trošak koji proizlazi iz revalorizacije vozila ili njegove više funkcionalnosti, snosi osiguranik/korisnik. Motive Service odobrit će popravak tek nakon suglasnog dogovora s osiguranikom/korisnikom. Troškovi prehrane, noćenja i prijevoza nisu uključeni. Pravo na naknadu štete ne ostvaruje se za vrijeme mirovanja vozila, odnosno tijekom obrade zahtjeva te za vrijeme popravka vozila.

ČLANAK 9.: POVEZANOST KVAROVA

Kvarovi koji međusobno nisu povezani ubrajaju se u maksimalno određen broj pojedinačnih kvarova koje pokriva ovo jamstvo.

Ukoliko se intervencija ne izvede u roku od 15 dana od odobrenja, a posljedično tome nastanu novi kvarovi ili nastupi pogoršanje postojećih kvarova, te ukoliko osiguranik/korisnik ne dostavi sve potrebne dokaze u roku od 3 radna dana, osiguratelj ne snosi nikakvu odgovornost.

ČLANAK 10.: OBVEZE KUPCA (ODRŽAVANJE)

Za valjanost usluge, vozilo mora imati uredno obavljena sva redovna i izvanredna održavanja koja propisuje proizvođač. Održavanje nakon izdavanja jamstva mora biti obavljeno u servisnoj mreži Motive Service-a ili ovlaštenom servisu za marku automobila za koju je izdano jamstvo, najmanje jednom godišnje ili nakon pređenih maksimalno 20.000 kilometara. Dopustiva razlika je 1.000 kilometara i 10 dana. U slučaju automatskog ili kontinuirano promjenjivog mjenjača (uključen dodatak-automatski mjenjač) mora biti izvršena promjena ulja u mjenjaču, sukladno preporuci proizvođača, odnosno nakon pređenih 100.000 kilometara. U slučaju kada ne postoji dokaz (račun) za izvršenu promjenu ulja u mjenjaču, promjena ulja u mjenjaču mora biti obavljena najkasnije u roku od 10 dana od dana zaključenja ugovora. U suprotnom jamstvo na mjenjač je ništeto. U slučaju vozila s ugrađenim pogonom na plin, aktivaciju jamstva prethodno mora odobriti Motive Service. Sve intervencije održavanja i servisa moraju biti dokazane (potvrđene) plaćenim RAČUNOM na kojem mora biti čitljivo napisano: DATUM IZDAVANJA (mora biti u skladu s datumom intervencije), MARKA i MODEL vozila, REGISTARSKA OZNAKA, BROJ PRIJEDENIH KILOMETARA u vrijeme intervencije, PRIRODA, KOLIČINA i KVALITETA ROBE I USLUGA. Osiguranik/korisnik mora čuvati originalne račune jer ih Motive Service ima pravo zatražiti na uvid u svakom trenutku. Za popravak vozila, osiguranik/korisnik semora obavezno obratiti automehaničarskim radionicama koje su sastavni dio servisne mreže Motive Service-a. Održavanja moraju biti izvedena sukladno načinu kojegodredi proizvođač, upotrebom originalnih, odnosno tvornički propisanih zamjenskih dijelova odgovarajuće kvalitete.

ČLANAK 11.: ISKLJUČENJA IZ OSIGURATELJNOG POKRIĆA

Usluga popravka neće biti priznata/obavljena za kvarove koji nastanu zbog:

1. obične i uobičajne potrošnje (npr. prevelike potrošnje motornog ulja zbog prevelike istrošenosti klipnog prstena),
2. nedovoljnog ili nepravilnog podmazivanja koje se može pripisati nečistoći ulja za mazanje, što dovodi do zamašćivanja kanala za podmazivanje,
3. nepravilne, nepažljive, nemare ili neodgovarajuće upotrebe vozila,
4. nesreće na cesti i/ili namjerno izazvanih događaja,
5. prethodnih nestručno obavljenih popravaka,
6. gubitka različitih tekućina, pojave vibracija te blage buke koja ne utječe na funkcionalnost i/ili upotrebljivost vozila,
7. krivo napajanje gorivom, prisutnosti nečistoća u gorivu, protoku vode u usisnom sistemu motora, slabe kvalitete pogonskog plina,
8. neobavljenih redovnih i/ili izvanrednih održavanja,
9. elemenata koja jamstvo ne pokriva i/ili svih dijelova koji su izuzeti člankom 7. ,
10. vanjskih uzroka, uključujući električne udare i pokušaja krađe,
11. trenutnog nezaustavljanja vozila u slučaju uočenih nepravilnosti odnosno kvarova koji su bili utvrđeni pomoću instrumenata (npr. dizanje temperature motora zbog gubitka tekućine za hlađenje iz sustava za hlađenje ili kvar vodene pumpe, zbog čega može doći do pregrijavanja i uništenja glave motora te drugih sklopova),
12. udaraca, zanošenja s kolnika, požara, čak i ako su uzrokovani od strane dijelova koje jamstvo pokriva,
13. već postojećih pogrešaka,
14. Iz osigurateljnog pokrivanja isključeni su kvarovi primljeni unutar 10 dana od datuma početka osiguranja i prije nego što vozilo prijeđe minimalno 1.000 kilometara.

Jamstvo ne osigurava usluge u slučaju:

1. odsutnosti dijelova/mehanizma potrebnih za popravak kvara
2. da se vozilo ne nalazi na označenom mjestu za preuzimanje, odnosno prijem na servis,
3. da tehničko stanje vozila nije sukladno propisima proizvođača i izjavi o homologaciji,
4. da je vozilo namijenjeno da se koristi kao taxi vozilo, rent-a-car vozilo, vozilo autoškole, intervencijsko vozilo (hitna, policija, vatrogasci...), vozilo za utrke ili brzinske testove,
5. da se utvrde nepravilnosti, neskladnosti i/ili netočne izjave o stanju vozila,
6. da se ne uvažavaju propisane upute i procedure koje su propisane u okviru poslovanja Motive Service-a.
7. da osiguranik/korisnik ne dostavi sve potrebne dokaze ili zahtijevane dokumente, najkasnije u roku od 3 radna dana od poziva na dostavu od strane Motive Service-a.

ČLANAK 12.: NAČIN UPOTREBE

Usluge popravka: O nastalom kvaru na vozilu, osiguranik/korisnik mora izvijestiti Motive Service, na telefonski broj 0800 820 824 (besplatni broj) ili +385 1 606 40 40, najkasnije u roku od 2 dana. Telefonski operater koji primi poziv, obavijestit će osiguranika/korisnika o postupku kojeg se osiguranik/korisnik mora pridržavati, te ukoliko budemoguće, i o tome gdje vozilo treba premjestiti. Postupak popravka započinje, kada Motive Service primi predračun za popravak vozila. Motive Service mora primiti predračun za vrijeme trajanja jamstva. Motive Service započet će s procjenom predračuna i po potrebi s postupcima navedenim u članku 5., odmah po primitku predračuna kojeg ispostavi automehaničarska radionica za popravak vozila. O postupcima se vodi pisana evidencija.

MOTIVE SERVICE UPOZORAVA DATROŠKOVE USLUGA/POPRAVAKA KOJINEBUDUPRETHODNOAUTORIZIRANIODSTRANEMOTIVE SERVICE-A, NEČESNOSTI OSIGURATELJ. POVRAT TROŠKOVA USLUGA/POPRAVAKA NASTALIH BEZ PRETHODNE AUTORIZACIJE OD STRANE MOTIVE SERVICE-A NIJE MOGUĆ ZBOG SPECIFIČNE PRIRODE USLUGA/POPRAVAKA.

ČLANAK 13.: REKLAMACIJE

Reklamacije za eventualne nepoptu u obavljanju usluge, moguće je uputiti putem e-pošte na info.hr@motiveservice.eu.

ČLANAK 14.: NADLEŽNOST U SLUČAJU SPORA

U slučaju spora mjesno je nadležan stvarno nadležan sud u Zagrebu.

ČLANAK 15.: ZAŠTITNA KLAUZULA

Eventualna deklarativna presuda o ništetnosti nekog članka ovog dokumenta, ne utječe na valjanost dokumenta u potpunosti, koji dokument ostaje važeći u ostalim člancima.

ČLANAK 16.: INFORMIRANJE O PRAVIMA O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA - ZAKON O PROVEDBI OPĆE UREDBE O ZAŠTITI PODATAKA (NN br. 42/18)

Uvodno objašnjenje: Zakon o provedbi opće Uredbe o zaštiti podataka (NN br. 42/18) osigurava provedbu Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (Opća uredba o zaštiti podataka) koja utvrđuje pravila povezana sa zaštitom pojedinaca u pogledu obrade osobnih podataka i pravila povezana sa slobodnim kretanjem osobnih podataka.

Obrada osobnih podataka: Obrada osobnih podataka znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje. Osobni podaci se mogu obrađivati samo ako obradu osobnih podataka i osobne podatke koji se obrađuju, određuje Zakon, odnosno Uredba ili ako za obradu određenih osobnih podataka postoji privola pojedinca.

Osobni podatak: Osobni podatak znači svaki podatak koji se odnosi na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (ispitanik). Pri tome je pojedinac čiji se identitet može utvrditi osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.

Posebna kategorija osobnih podataka: Posebna kategorija osobnih podataka su podaci o koji otkrivaju rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja ili članstvo u sindikatu te obrada genetskih podataka, biometrijskih podataka u svrhu jedinstvene identifikacije pojedinca, podataka koji se odnose na zdravlje ili podataka o spolnom životu ili seksualnoj orijentaciji pojedinca. Posebna kategorija osobnih podataka može se obrađivati samo ako je pojedinac za to dao izričitu pisanu privolu i u slučajevima određenim Zakonom, odnosno Uredbom. Podaci koje prikuplja tvrtka Motive Service nisu posebne kategorije osobnih podataka.

Osobni podaci će se prikupljati samo u posebne, izričite i zakonite svrhe te se neće dalje obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama. Bilokakva obrada bit će sukladna osnovnim načelima zaštite osobnih podataka, i to načelima točnosti, potpunosti, ažurnosti, poštenosti, povjerljivosti, zakonitosti, svrhovitosti te ograničenosti na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koje se obrađuju.

Svrha obrade podataka: Obrada osobnih podataka, uključujući podatke koji su prikupljeni putem telefona ili putem obrazaca, izvršavati će se u sljedeće svrhe:

za ostvarivanje ovog jamstva;

za vođenje registra i zapisa, popisa, zbirki i drugih dokumenata, koji su potrebni za administrativno upravljanje poduzeća ili zaostvarivanje zakonskih i poreznih obveza, te radi ugovornog povjeravanja pojedinačnih

poslova u svezi obrade osobnih podataka izvršitelju obrade;

za omogućavanje eventualnog nadzora Agenciji za zaštitu osobnih podataka;

za omogućavanje povjerljivim tvrtkama Motive Service, nositeljima autonomnih obrada, eventualno zakonsko ili tehničko ili organizacijsko određenih usluga koje se odnose na naplatu potraživanja ili provjere istih. Osobni podaci koji se mogu prikupljati te obraditi uz izričitu pisanu privolu ispitanika su podaci koji se prikupljaju u svrhu istraživanja tržišta, slanja promidžbenog i reklamnog materijala, marketing aktivnosti i komercijalne informacije, statistike, provjeravanja stupnja zadovoljstva ispitanika u svezi usluga Motive Service i za prodaju dodatnih proizvoda koje bi Motive Service eventualno ponudio, uključujući i podatke koji se prikupljaju putem telefona, e-maila i drugih oblika komunikacije.

Osobni podaci pod točkom d) mogu se prikupljati od strane trećih društava i poduzeća, registriranih za obavljanje takve djelatnosti uz izričitu pisanu privolu ispitanika.

Način obrade podataka: Obrada podataka izvodi se putem ručnih, informacijskih i telematskih instrumenata, sukladno sa svrhom obrade podataka te uvijek na način koji osigurava sigurnost i povjerljivost podataka.

Izvršitelj obrade je trgovačko društvo EUROPE MOTIVE SERVICE d.o.o., Ulica grada Gospića 1a, 10000 Zagreb.

Temeljna prava ispitanika:

1. pravo biti informiran o prikupljanju i svakoj daljnjoj obradi osobnih podataka;
2. pravo odustajanja od dane privole za obradu osobnih podataka i traženje prestanka obrade osobnih podataka;
3. pravo uvida osobnim podacima koji se nalaze u zbirkama podataka;
4. pravo na ispravaka, dopunu ili brisanje osobnih podataka koji se nalaze u zbirkama podataka ukoliko su osobni podaci netočni ili nepotpuni;
5. pravo usprotiviti se obradi podataka u svrhe marketinga;
6. pravo na naknadu štete od voditelja zbirke osobnih podataka u slučajevima povrede prava.

Telefonske brojeve možete koristiti za neposredno uspostavljanje kontakta s operatorom. Radnim danima, od ponedjeljka do petka, od 9.00 do 13.00 te od 14.00 do 16.00 sati, možete dobiti sve potrebne informacije u vezi s jamstvom, rezervnim dijelovima i servisnoj mreži. Ukoliko nas želite kontaktirati putem klasične pošte, možete nam pisati na adresu: EUROPE MOTIVE SERVICE d.o.o. | Ulica grada Gospića 1A, 10000 Zagreb | Hrvatska

**U SLUČAJU KVARA
POZIVNI BROJ MOTIVE SERVICE**

BESPLATNI BROJ
0800 820 824

Mail: kvarovi.hr@motiveservice.eu