



OPŠTI USLOVI UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA DACIA

OPŠTI USLOVI UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA DACIA koji se primenjuju u ovlašćenoj DACIA servisno-distributerskoj mreži

MAJ 2015

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

Pružanje ove usluge je obezbedila kompanija RENAULT, 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 DACIA ugovor se zaključuje sa ovlašćenim serviserom kompanije RENAULT 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 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 DACIA

Za ugovor o održavanju "Paket Lojalnost" uslove ispunjava svako novo ili korišćeno vozilo 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 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 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 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 3 puta zamenu motornog ulja, fi ltera ulja i servisni pregled po tačkama iz servisne knjižice. Filteri za plin (TNG) nisu uključeni!);
- Premium (podrazumeva 3 puta prvi redovni servis po servisnoj knjižici održavanja za konkretno vozilo. Filteri za plin (TNG) nisu uključeni!)



OPŠTI USLOVI UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA DACIA

4. USLUGE U OKVIRU UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA 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:

- Tri (3) puta zamenu motornog ulja, fi ltera ulja i servisni pregled po tačkama iz servisne knjižice. Filteri za plin (TNG) nisu uključeni!

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

- Tri (3) prva redovna servisa po programu održavanja vozila koje je propisao proizvođač vozila, a koji se nalazi u servisnoj knjižici za svako konkretno vozilo. Filteri za plin (TNG) nisu uključeni!

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

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

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

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

- vozilo doveze kod bilo kog ovlašćenog servisera mreže DACIA koji je jedini kvalifikovan za obavljanje zahvata iz naslova ugovora;
- priloži ugovornu karticu 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 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 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 DACIA od datuma štetnog događaja pa nadalje.



OPŠTI USLOVI UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA DACIA

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 DACIA od datuma krađe.

8.3. U slučaju otkupa vozila u mreži od strane pružaoca usluga održavanja ili bilo kog drugog ovlašćenog distributera iz 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 obaveze, 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 Dacia:

- 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 povraća kupcu

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



OPŠTI USLOVI UGOVORA O ODRŽAVANJU "PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA DACIA

9. PRIVATNOST

Pružalac usluga održavanja može na osnovu korišćenja vozila da prikuplja određene podatke da bi klijentu mogao da ponudi određen asortiman usluga i informacija.

Pri tome mogu takođe, između ostalih, da se prikupljaju i lični podaci. To su podaci koji omogućavaju direktnu ili indirektnu identifikaciju određenog fizičkog lica.

Pružalac usluga održavanja prikupljene podatke obrađuje i tretira ih kao lične podatke u skladu sa zakonodavstvom Republike Srbije pri čemu preuzima odgovornost za njihov tretman po ovom zakonodavstvu.

Klijent zaključenjem ovog ugovora prihvata da pružalac usluge održavanja mora za potrebe korišćenja vozila da prikupi i obradi lične podatke za opisane svrhe sa čime se klijent izričito slaže.

RENAULT se obavezuje da će poštovati privatnost klijenta, ali je klijent odgovoran za to ako drugi korisnici vozila saznaju za sadržinu ovih odredbi usled njegove namere ili nepažnje.

9.1. Svrhe

Lični podaci o klijentu koje je pružalac usluga održavanja sakupio na osnovu korišćenja vozila su nužno potrebni za uspostavljanje njegovog kontakta sa klijentom pri pružanju povezanih usluga i naročito za:

- mogućnost ponude novih proizvoda i usluga;
- mogućnost beleženja različitih tehničkih informacija o radu vozila;
- puštanje u rad nekih funkcija vozila na daljinu.

9.2. Sigurnost/poverljivost

u skladu sa važećim propisima Republike Srbije

Lični podaci su poverljivi i obrađuju se i čuvaju kao takvi.

Pružalac usluga održavanja lične podatke koje obrađuje štiti odgovarajućim sigurnosnim merama zaštite uz pomoć najsavremenije tehnologije.

Svi prikupljeni podaci se čuvaju na bezbednim serverima.

Budući da se prenose preko komunikacionih mreža, pružalac usluga održavanja ne može da garantuje apsolutnu sigurnost. Iako pružalac usluga održavanja koristi sva sredstva da zaštiti podatke lične prirode ne može da garantuje da neće doći do njihovog presretanja.

Klijent se obavezuje da svoje lozinke za pristup uslugama na mreži ne daje drugima, već da čuva njihovu poverljivost.

Klijent je u potpunosti odgovoran za svoju lozinku i očuvanje njene poverljivosti.

9.3. Vreme čuvanja podataka lične prirode

Lični podaci, sakupljeni po osnovu korišćenja vozila, se čuvaju za vreme trajanja ugovornog perioda, nakon čega se bespovratno uništavaju.

9.4. Primaoci ličnih podataka

Lični podaci mogu da se, uz prethodno ispunjavanje uslova koje predviđa Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, proslede RENAULTU, njegovim filijalama i bilo kom trećem licu u Evropskoj uniji ili izvan nje, koje je u poslovnom odnosu sa pružaocem usluga održavanja.

Pružalac usluge održavanja može lične podatke da prosledi takođe u slučajevima kada ih mora otkriti ovlašćenom trećem licu u skladu sa bilo kojom zakonskom obavezom ili zbog korišćenja odnosno obezbeđivanja izvršenja ovog ugovora.



OPŠTI USLOVI UGOVORA O ODRŽAVANJU **"PAKET LOJALNOST" ZA VOZILA DACIA**

Klijent svojim potpisom na Ugovoru potvrđuje da ga je pružalac usluge održavanja pre potpisivanja ovog dokumenta, u skladu sa članom 15. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, usmenim putem obavestio o: svom identitetu, odnosno imenu i adresi, kao i o identitetu društva koje je odgovorno za dalju obradu podataka u skladu sa Zakonom, svrsi prikupljanja i dalje obrade podataka, načinu korišćenja podataka, identitetu lica i vrsti lica koja koriste podatke, obaveznosti i pravnom osnovu, odnosno dobrovoljnosti davanja podataka i obrade, pravu da pristanak za obradu opozove, pravnim posledicama u slučaju opoziva, kao i pravima koja mu pripadaju u slučaju nedozvoljene obrade.

9.5. Informisanje drugih korisnika

Klijent se obavezuje da će pre korišćenja vozila sve njegove korisnike upoznati sa:

- prikupljanjem i korišćenjem ličnih podataka,
- mogućnošću off-line usluga

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.