



Maj 2017

Svrha ovog dokumenta je da definiše usluge iz ugovora o održavanju za vozila RENAULT/DACIA, uslove za njihovo sprovođenje kao i načine njihove prodaje u mreži ovlašćenih distributera vozila RENAULT/DACIA kompanije Renault Nissan Srbija, d.o.o. (u nastavku mreža RENAULT/DACIA). Kupac pri zaključivanju ugovora dobijaju ugovornu karticu RENAULT/DACIA, kojom mogu da ostvaruje usluge iz ugovora.

Ugovori o održavanju se zaključuju kod ovlašćenih distributera mreže Renault/Dacia, koji u tom slučaju deluju u ime Renault Nissan Srbija, d.o.o.

## **1. VOZILA I KUPCI KOJI IMAJU PRAVO NA UGOVOR O ODRŽAVANJU ZA VOZILA RENAULT/DACIA**

Ugovori o održavanju mogu da se zaključe za sledeća nova vozila RENAULT/DACIA:

- putnička vozila,
- komercijalna vozila TRAFIC i MASTER, kod kojih je najveća dozvoljena ukupna masa manja od 3,5 tone i
- vozila Master za prevoz putnika, kod kojih je najveća dozvoljena ukupna masa manja od 3,9 tona.

Ugovor je moguće zaključiti i za sva gore navedena polovna vozila RENAULT/DACIA koja ispunjavaju oba dole navedena uslova:

- ugovor mora da bude zaključen najviše 12 meseci nakon datuma prve registracije vozila koji je upisan u saobraćajnoj dozvoli vozila,
- broj prevezenih kilometara vozila pri zaključivanju ugovora ne sme prelaziti broj prevezenih kilometara za prvi redovni servisni pregled, kako je navedeno u servisnoj i garancijskoj knjižici vozila.

RENAULT/DACIA zadržavaju pravo da za određene modele svojih vozila ne ponude ugovor o održavanju.

## **2. ZAKLJUČIVANJE I DATUM POČETKA VAŽENJA UGOVORA O ODRŽAVANJU ZA VOZILA RENAULT/DACIA**

**A – Zaključivanje ugovora do dana isporuke vozila:**

Ugovore o održavanju je moguće zaključiti pre isporuke novog vozila i na dan isporuke. U ovom slučaju se usluge iz ugovora o održavanju obezbeđuju od datuma isporuke novog vozila.

**B – Zaključivanje nakon isporuke vozila:**

Ugovore o održavanju za vozila koja ispunjavaju uslove moguće je zaključiti i nakon isporuke novog vozila. U ovom slučaju se usluge iz ugovora o održavanju obezbeđuju od datuma zaključivanja ugovora.

## **3. TRAJANJE – BROJ PREVEZENIH KILOMETARA U OKVIRU UGOVORA O ODRŽAVANJU ZA VOZILA RENAULT/DACIA**

3.1. Ugovori o održavanju se zaključuju za period i maksimalan broj prevezenih kilometara, koje izabere kupac po važećem cenovniku, koji će biti dostupan kod ovlašćenih distributera. Bez obzira na datum zaključivanja ugovora o održavanju važi sledeće:

- trajanje ugovora počinje da teče danom isporuke novog vozila koji je naveden u servisnoj i garancijskoj knjižici i uključuje trajanje fabričke garancije za vozilo,
- broj prevezenih kilometara se računa od "nula kilometara". Ugovor prestaje da važi pri dostizanju prvog od ugovornih uslova i kupac od tada ne može više da koristiti usluge iz ugovora.

3.2. Trajanje i broj prevezenih kilometara, koje je izabrao kupac po važećem cenovniku, ne sme da pređe maksimalnu limitiranu vrednosti, koju određuje proizvođač. U slučaju zamene brojača prevezenih kilometara uzima se u obzir ukupna kilometraža, prikazana na starom i novom brojaču.

3.3. Kupac može pre dostizanja prvog od dva izabrana uslova za istek ugovora i uzimajući u obzir ograničenja iz ovog člana posebno da dokupi jedan ili više dodatnih raspona kilometara i/ili jedan ili više vremenskih perioda za produženje trajanja. Kupac mora u ovu svrhu da priloži zahtev u odeljenje za odnose sa kupcima RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o.

## **4. USLUGE U OKVIRU UGOVORA O ODRŽAVANJU ZA VOZILA RENAULT/DACIA**

Kupac pri zaključivanju ugovora ima na raspolaganju "Paket My Revision".

4.1. Ugovor o održavanju "Paket My Revision" uključuje sledeće usluge: zamenu ulja, dijagnostiku sigurnosti kao i zahvate održavanja i kontrole po programu održavanja proizvođača, zajedno sa troškovima rada i nabavkom maziva, potrošnog materijala i rezervnih delova, potrebnih za sprovođenje ovih zahvata.

4.2. Ovaj izabrani ugovor o održavanju ne zamenjuje zakonski propisane garancije za skrivene greške.

# OPŠTI USLOVI UGOVORA O ODRŽAVANJU

(sa izuzetkom električnih vozila)

Maj 2017

## 5. OGRANIČENJA I ISKLJUČIVANJA

### 5.1. Ugovori o održavanju ne uključuju:

- štete, koje nastaju zbog upotrebe vozila, koja nije u skladu sa uslovima upotrebe navedenim u uputstvima za upotrebu i u servisnoj i garancijskoj knjižici vozila;
- štete, koje nastaju zbog korišćenja vozila na bilo kakvim sportskim takmičenjima;
- oštećenja, koja su posledica nepravilnog održavanja vozila, posebno pri nepoštovanju uputstava u pogledu rukovanja vozilom, vremenskih intervala održavanja ili intervala u prevezenim kilometrima odnosno u pogledu potrebne nege vozila, opisanih u servisnoj i garancijskoj knjižici i uputstvima za upotrebu;
- oštećenja, koja su posledica popravki ili održavanja, obavljenog u radionici koja nije deo mreže RENAULT/DACIA, i bez uzimanja u obzir postupaka popravki proizvođača i programa održavanja u okviru ograničenja;
- zamenu delova zbog trošenja, koje je posledica korišćenja vozila i broja prevezenih kilometara, ako to zaključen ugovor ne uključuje;
- oštećenja koja su nastale zbog spoljašnjih uticaja, ko što su:
  - nesreće, sudari, udarci, ogrebotine, udubljenja, oštećenja zbog udaraca šljunka ili tvrdih predmeta sa puta, grada i vandalizma,
  - nepoštovanje propisa proizvođača,
  - oštećenja, prouzrokovana atmosferskim zagađenjem, biljnim izlučevinama, kao što je smola, životinjskim izlučevinama, kao ptičiji izmet, hemijskim supstancama iz atmosfere,
  - oštećenja, koja prouzrokuju predmeti koji se prevoze,
  - oštećenja zbog upotrebe goriva i drugih tečnosti neodgovarajućeg kvaliteta,
  - montaža dodatne opreme koja nije odobrena od strane proizvođača,
  - montaža dodatne opreme, koja je odobrena od strane proizvođača ali je montirana bez uzimanja u obzir njegovih preporuka i/ili uputstava,
  - oštećenja nastala zbog više sile: udar munje, požara, poplava, potresa, vremenskih nepogoda, rata, nemira i atentata,
- delove vozila, koji su bili prerađeni, i posledica (oštećenja, preranog trošenja, promene itd.) prerade na drugim delovima ili sklopovima vozila odnosno promene tehničkih karakteristika vozila
- posrednih posledica eventualne greške (poslovni gubitak, trajanje nevoženja vozila itd.);

- sledećih delova ili sklopova: pneumatici, ukrasni poklopci točkova i naplataka, sedišta, unutrašnje presvlake i obloge, instrument tabla, ventilatori, ukrasni delovi i letve, dodaci za ručno upravljanje na instrument tabli, dodaci za ručno upravljanje vrata i stakala, pepeljare, podne obloge. Isto tako izuzeti su autoradio, audio oprema i oprema za telefoniranje kao i pripadajuća dodatna oprema i alarmni uređaj, osim u slučaju njihove fabričke ugradnje.

## 6. PODRUČJE VAŽENJA UGOVORA O ODRŽAVANJU ZA VOZILA RENAULT/DACIA

Ugovori o održavanju za vozila RENAULT/DACIA važe za sva vozila, prodana u republici Srbiji, dok se koriste u Republici Srbiji i u sledećim evropskim državama:

FRANCUSKA I FRANCOSKI PREKOMORSKI DEPARTMANTI  
- ALBANIJA - ANDORA - AUSTRIJA - BELGIJA - BUGARSKA  
- BOSNA I HERCEGOVINA - KIPAR - ČEŠKA REPUBLIKA  
-DANSKA - ESTONIJA - FINSKA - GRČKA - HRVATSKA - IRSKA  
- ISLAND - ITALIJA - KOSOVO - LETONIJA - LIHTENŠTAJN  
-LITVANIJA - LUKSEMBURG - MAĐARSKA - MAKEDONIJA  
- MALTA - MONAKO - NEMAČKA -HOLANDIJA - NORVEŠKA  
- POLJSKA - PORTUGALIJA - SAN MARINO - SLOVAČKA - SLOVENIJA -SRBIJA - CRNA GORA - ŠPANIJA - ŠVEDSKA - ŠVAJCARSKA -VELIKA BRITANIJA.

Ugovore o održavanju za vozila RENAULT/DACIA je moguće primeniti kod predstavnika mreže RENAULT/DACIA u ovim državama. Ako je vozilo prvi put registrovano u jednoj od gore navedenih država, i ne u Republici Srbiji za to vozilo važi garancija, koja važi u državi prve registracije. Ako se vozilo koristi ili je registrovano izvan gore navedenog geografskog područja, kupac gubi pravo na usluge iz zaključenog ugovora o održavanju.

## 7. USLOVI IZVOĐENJA UGOVORA O ODRŽAVANJU ZA VOZILA RENAULT/DACIA

7.1. a) Za korišćenje ugovora o održavanju "Paket My Revision" kupac mora:

- vozilom upravljati i održavati u skladu sa preporukama u uputstvima za korišćenje i servisnoj i garancijskoj knjižici tako što će ga obavezno dovoziti na preglede održavanja u određenim vremenskim periodima i/ili određenom broju prevezenih kilometara;
- vozilo dovesti kod bilo kog ovlašćenog predstavnika mreže RENAULT/DACIA, koji je jedino osposobljen za obavljanje zahvata iz predmeta ovog ugovora.

# OPŠTI USLOVI UGOVORA O ODRŽAVANJU

(sa izuzetkom električnih vozila)

Maj 2017

## 8. PLAĆANJE PO UGOVORU O ODRŽAVANJU ZA VOZILA RENAULT/DACIA

8.1. Cena bez poreza, koja je određena pri zaključivanju ugovora, važi tokom celog trajanja ugovora.

8.2. Kupac mora ugovornu cenu da plati u celini ili delimično najkasnije do datuma početka važenja ovog ugovora na jedan od dole opisanih načina plaćanja. Kod novih vozila i polovnih vozila, kako je određeno u 1. članu ovog ugovora, kupac ima izbor plaćanja u mesečnim ratama ili za gotovinu.

Pri mesečnom otplaćivanju zaključenog ugovora o održavanju iznos prve mesečne rate mora biti u svi slučajevima (uključujući već registrovano i isporučeno vozilo) jednak zbiru mesečnih rata za mesece, koji su protekli od datuma isporuke, navedenog u servisnoj i garancijskoj knjižici vozila. U slučaju neplaćanja (ček, direktno zaduživanje, račun) kupcu se nakon toga, kada mu je bila preporučenim pismom s povratnicom poslata opomena na koju se nije odazvao, zaračunava ugovorna kazna za kašnjenje u visini 1,5-puta zakonski propisane kamatne stope, što ne podrazumeva raskid ugovora iz člana 9.8. Plaćanje je uslov za obavljanje usluga u sledećem mesecu, uzimajući u obzir da RENAULT/DACIA obezbeđuju pravo korišćenja usluga za ceo period kako je određeno u ugovoru. Za prevremeno plaćanje računa ne priznaje se nikakav popust.

## 9. OTKAZIVANJE UGOVORA O ODRŽAVANJU ZA VOZILA RENAULT/DACIA

9.1. 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, ugovor se automatski smatra raskinutim sa datumom štetnog događaja. Kupac mora RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. o ovom da obavesti u roku od jednog meseca preporučenim pismom s povratnicom, pri čemu mora da priloži odgovarajući dokaz. Ako to ne uradi, kupac preuzima odgovornost za svaku zloupotrebu ugovorne kartice RENAULT/DACIA od datuma štetnog događaja i nadalje.

9.2. 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 RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. u roku od 48 sati preporučenim pismom sa povratnicom, preuzima odgovornost za svaku zloupotrebu ugovorne kartice RENAULT/DACIA od datuma krađe.

- U slučaju gotovinskog plaćanja RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. kupcu vraća neiskorišćena prava, to je cena po ugovoru, umanjeno za trošak stvarnog broja prevezenih kilometara do datuma otkazivanja ugovora, koji je izračunat na osnovu ugovorno dogovorenog broja kilometara. Kupac mora u svim slučajevima da plati administrativne troškove u visini 40 €.

Primer: ugovor o održavanju za 3 godine/50.000 km, plaćen u visini od 761 € i raskinut nakon 2 godine i 37.000 km

- Trošak iskorišćenih usluga: 37.000 km/50.000 km x 761 € = 563 €
- Administrativni troškovi, povezani sa otkazivanjem: 40 €
- Iznos finansijskog poravnjanja: 761 - 563 - 40 = 158 €, što treba vratiti kupcu.

9.3. U slučaju otkupa vozila u mreži RENAULT/DACIA ugovor i prava koja iz njega proizilaze, prestaju na dan otkupa vozila i pri kilometraži pri otkupu.

9.4. RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. može pravosnažno da otkáže ugovor bez najave unapred, tako što će poslati preporučeno pismo s povratnicom, u slučaju neispunjavanja neke od obaveza po ovom ugovoru, a posebno u slučaju kada kupac ne ispunjava svoje ugovorne obaveze, i u slučaju:

- ugradnje delova i li izvođenja promena na vozilu bez odobrenja proizvođača;
- isključenja brojača, njegovo vraćanja na nulu ili falsifikovanja broja prikazanih kilometara odnosno zamene brojača kilometara vozila bez obaveštenja RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. preporučenim pismom s povratnicom, u kome je priložen račun. RENAULT NISSAN SRBIJA d.o.o. može u svim slučajevima od kupca da zahteva odštetu koja odgovara nastaloj šteti. Ova naknada može da se po potrebi oduzme od ostatka cene, koju kupac još duguje.

9.5. Kupac može u svakom trenutku da otkáže ovaj ugovor preporučenim pismom s molbom za potvrdu prijema, koga uputi na RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o..

9.6. Kupac mora u slučaju prodaje vozila da obavesti RNS u roku jednog meseca preporučenim pismom s povratnicom, pri čemu mora da priloži odgovarajući dokaz (kopija poništene saobraćajne dozvole ili kopija potvrde o prodaji vozila, na kojoj je naveden broj prevezenih kilometara). Ako je kupac ovaj ugovor plaćao u gotovini, preostala prava iz ovog ugovora mogu da se prenesu na novog vlasnika vozila, pri čemu RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. zadržava preostali deo cene. U ovom slučaju kupac mora RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. pružiti podatke o novom vlasniku vozila. U slučaju mesečnog otplaćivanja preostala prava iz ugovora mogu da se prenesu na novog vlasnika vozila, koji može da bude isključivo fizičko lice, ako ovaj drugi izmiri mesečne rate, koje su dogovorene u RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. u okviru ugovora. Ako se prava ne prenose, ugovor se raskida, a prava na korišćenje usluga iz ugovora se ukidaju danom prodaje vozila i pri broju prevezenih kilometra na taj dan.

9.7. Ako kupac ne plati jednu ratu delimično ili u celosti, izvršenje ugovora se odmah privremeno prekida, bez obzira na zaračunavanje ugovorne kazne za kašnjenje u skladu sa članom.

## **SPLOŠNI POGOJI POGODBE O VZDRŽEVANJU** (z izjemo električnih vozil)

9.8. Ugovor se pravosnažno i bez prethodne najave raskida petnaest dana nakon toga što je kupcu poslata opomena, na koju se on nije odazvao i ako kupac po isteku tog roka ponudi ili izvrši plaćanje, jer je kupcu pravo na usluge zagarantovano samo ako otplaćuje mesečne rate u skladu sa članom 8.2 ugovora.

9.9. Načini izmirenja međusobnih finansijskih obaveza RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. će u primerima iz ovog člana pokrenuti postupak za poravnanje međusobnih finansijskih obaveza o otkazivanju ugovora na sledeće načine:

### **10. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA**

RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. zbog ispunjavanja ugovornih obaveza i u cilju da kupcu ponudi izbor usluga i informacija, prikuplja određene lične podatke kupca. RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. kao rukovaoc baze ličnih podataka prikupljene lične podatke obrađuje i tretira u skladu sa evropskim i srpskim zakonodavstvom.

RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. se obavezuje da će poštovati privatnost kupca, ali kupac je odgovoran za to, da druge korisnike vozila upozna sa sadržajem ovih odredbi.

#### **10.1. Svrhe**

Lični podaci o kupcu, koje prikuplja RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o., su nužno potrebni za obezbeđivanje kontakata sa kupcem pri ispunjavanju povezanih usluga i posebno za:

- ispunjavanje njegovih ugovornih obaveza;
- mogućnost ponude novih proizvoda i usluga putem telefonskog, pisanog ili elektronskog kontaktiranja;
- mogućnost evidentiranja raznih tehničkih informacija o radu vozila i za statističku obradu i segmentaciju kupaca;
- daljinsko pokretanje nekih funkcija vozila.

#### **10.2. Sigurnost/poverljivost**

Lični podaci su poverljivi i obrađuju se i čuvaju kao takvi. RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. lične podatke koje obrađuje štiti odgovarajućim sigurnosnim merama uz pomoć najsavremenije tehnologije, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka.

RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. moli kupca da svoje lozinke za pristup povezanim uslugama ne prenosi na druge, ili sačuva njihovu poverljivost. Kupac je odgovoran za svoju lozinku i čuvanje njene poverljivosti.

#### **10.3. Vreme čuvanja ličnih podataka**

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

#### **10.4. Primaoci ličnih podataka**

Lični podaci mogu da se prenose RENAULT s.a.s., njegovim filijalama i svakom trećem licu u Evropskoj uniji ili izvan nje, koja je u poslovnom odnosu sa RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. i nju/ih veže obaveza čuvanja poverljivosti. RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o. može lične podatke da prenosi i u slučajevima, kada ih mora otkriti ovlašćenoj trećoj osobi u skladu sa bilo kojom zakonskom obavezom ili zbog korišćenja odnosno obezbeđivanja korišćenja ovog ugovora.

#### **10.5. Informisanje drugih korisnika**

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

- sa prikupljanjem i korišćenjem ličnih podataka;
- sa mogućnošću isključivanja usluga.

#### **10.6. Prava kupca**

Kupac pri dokazu svog identiteta ima prvo pristupa svojim podacima, traži ispravke, izmene ili brisanje iz baze ličnih podataka kao i da opozove svoju saglasnost za njihovu obradu, tako što će to napisati odeljenju za kontakte sa kupcima na sledeću adresu:

RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o.  
OMLADINSKIH BRIGDA 90V  
11070 NOVI BEOGRAD

### **11. REŠAVANJE SPOROVA**

U slučaju spora u vezi sa izvršavanjem ovog ugovora:

- ako je kupac fizičko lice, nadležni sud se izabere u skladu sa zakonom;
- ako je kupac pravno lice, nadležnost suda je isključivo u mestu sedišta kompanije RENAULT NISSAN SRBIJA, d.o.o..