

# Uvjeti i odredbe programa vjernosti

## SUZUKI GARANT PROGRAM VJERNOSTI

### Vitara & S-Cross K15C



**Sva potraživanja koja proizlaze iz ovog programa vjernosti odnose se na prodavatelja kao trgovca koji pruža usluge programa vjernosti. Real Garant Versicherung AG odgovoran je za obradu i ispunjenje obveza obuhvaćenih programom vjernosti.**

Kao preduvjet za valjanost ovog Suzuki Garant Vitara & S-Cross programa vjernosti, koji počinje nakon 3. godine uporabe vozila ili nakon 100.000 ukupno prijeđenih kilometara vozilom (što god od navedenog nastupi ranije), kupac se obvezuje, od datuma prve registracije vozila provoditi održavanje vozila u intervalima koje je propisao proizvođač vozila. Od 3. godine uporabe vozila ili 100.000 ukupno prijeđenih kilometara (ovisno o tome što prije nastupi), bez obzira na jamstvene uvjete proizvođača, interval održavanja vozila je 12 mjeseci do najviše 20.000 km, što god nastupi prije (ako proizvođač odredi kraće razdoblje u km, npr. 15.000 km, primjenjuje se kraće razdoblje). Ako kupac ne ispuní ovu obvezu, nema pravo na zahtjev po ovom programu vjernosti. Svi zahtjevi u sklopu ovog programa vjernosti terete isključivo prodavatelja kao davatelja programa vjernosti.

Korištenje ovog programa vjernosti može se primijeniti samo ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- od datuma početka primjene ovog programa vjernosti, svi servisni radovi predviđeni od strane proizvođača pravovremeno su izvedeni prema uputama, koje je propisao proizvođač vozila.
- kupac je podmirio svoje obveze glede Obveza pokrivanja šteta iz članka 5. ovih uvjeta programa vjernosti.

Ukoliko jedan od ovih navedenih uvjeta nije ispunjen od strane kupca, zahtjev po osnovi ovog programa vjernosti je isključen.

#### **Važne napomene:**

- Tvorničko Suzuki jamstvo vrijedi 3 godine od datuma isporuke vozila kupcu ili do prijeđenih 100.000 km.
- Suzukijevo jamstvo hibridne baterije vrijedi 60 mjeseci (5 godina) od datuma isporuke vozila kupcu, ali od 36. mjeseca na dalje ovo jamstvo odnosi se samo na vozila koja još nisu prešla 100.000 km.
- Za hibridnu bateriju: Suzuki Garant Vitara & S-Cross program vjernosti za hibridnu bateriju stupa na snagu prvog dana šeste godine nakon datuma isporuke vozila kupcu ili kada kilometraža prelazi 100.000 km (ovisno o tome što nastupi prije).
- Suzuki Garant Vitara & S-Cross program vjernosti počinje prvog dana 4. godine od datuma isporuke vozila kupcu ili kad kilometraža vozila prijeđe 100.000 km (ovisno o tome što nastupi prije).
- Suzuki Garant Vitara & S-Cross program vjernosti aktivira se redovitim održavanjem vozila u skladu s ovdje navedenim uvjetima, a pokriva vjernosti traje jedan servisni interval, kako je propisao proizvođač za vaše vozilo – 12 mjeseci ili 15.000/20.000 km (što prije nastupi – mjeseci ili km).
- Suzuki Garant Vitara & S-Cross program vjernosti obnavlja se, odnosno produljuje pri svakom sljedećem obavljenom redovitom održavanju od strane odabranog servisa. Ako pravilno održavanje/aktivaciju programa vjernosti ne izvrši ovlaštení Suzuki trgovac, račun za izvršeno održavanje poslužit će kao dokaz da je održavanje provedeno. Na računu mora biti navedeno: datum održavanja, trenutna kilometraža, vrsta vozila, broj šasije, obavljeni radovi, količina zamijenjenih dijelova/dijelova, broj dijela i količina te klasifikacija korištenih tekućina (prema Suzuki standardu). Može se obnoviti do najviše 10 godina starosti vozila ili 200.000 km (što prije nastupi), pod uvjetom da je u trenutku početka primjene programa vjernosti vozilo ispravno.

**Ako kupac ne ispuní bilo koji od gore navedenih uvjeta, nema pravo na Suzuki Garant Vitara & S-Cross program vjernosti.**

#### **Članak 1. Predmet Suzuki Garant Vitara & S-Cross programa vjernosti**

**1. Program vjernosti se primjenjuje na sve ugrađene mehaničke i elektroničke komponente vozila, koje su navedene u članku 2. u nastavku i na jamstvenom računu.**

**2. Program vjernosti se primjenjuje na sljedeće sklopove:**

##### **Motor**

Usisni razvodnik, blok cilindra, kućište koljenastog vratila, glava cilindra, brtva glave cilindra, svi unutarnji podsklopovi koji se odnose na protok ulja (kao što su, između ostalog: koljenasto vratilo, klipnjače, ležajevi, bregaste osovine, ventili), hladnjak ulja, karter ulja, prekidač za tlak ulja, kućište filtra ulja, zamašnjak, pogonski kotač sa zupčastim remenom, zupčasti remen/lanac sa zateznim valjkom, ako su poštovani intervali izmjene i ako nije potrebna zamjena.

##### **Prijenos i automatski mjenjač**

Kućište mjenjača (CVT, e-CVT, AGS) i njegovi unutarnji podsklopovi uključujući pretvarač okretnog momenta (Wandler), elektroničku kontrolnu jedinicu automatskog mjenjača, žice za mjenjač (Bowden kabeli), AGS (automatski mjenjač), mehanizam kvačila (osim diska kvačila i tlačne ploče kvačila).

##### **Hibrid sustav**

Pomoćni modul za napajanje, tehnička oštećenja (samo kratki spoj) hibridne baterije, upravljački modul hibridne baterije (HVBMU), upravljački modul motora (ECM), hibridna upravljačka jedinica (HCU), motorni generator (MGU), inverter (pretvarač istosmjerne struje u izmjeničnu), integrirani startni generator (ISG).

**3. Brtve, brtve vratila, crijeva, cijevi, svjećice i žarnice obuhvaćene su programom vjernosti ako izgube svoju upotrebljivost zbog oštećenja uzrokovano dijelom koji je obuhvaćen programom vjernosti i koji se mora zamijeniti u okviru programa vjernosti te ako je njihova zamjena tehnički nužna.**

**4. Program vjernosti ne pokriva sljedeće:**

- dijelove koje proizvođač nije odobrio;
- potrošni materijal i dodatke kao što su gorivo, kemikalije, filterski ulošci, rashladne tekućine i antifriz, hidraulične tekućine, ulja, masti i druga maziva; ovo se izuzeće odnosi na pojedinačnu štetu na tim tvarima i na slučajeve u kojima bi zamjena ili punjenje tih tvari bila potrebna zbog zamjene jedinice/agregata. Remeni (osim zupčastog remena), senzori itd., koji nisu navedeni u poglavlju 1, točka 2., nisu pokriveni ovim programom vjernosti.
- potrošne dijelove; ova se iznimka odnosi na pojedinačna oštećenja istrošenih dijelova i u slučajevima kad je potrebna zamjena ili popravak istrošenih dijelova zbog oštećenja pokrivenih programom vjernosti.

#### **Članak 2. Sadržaj Suzuki Garant Vitara & S-Cross programa vjernosti i izuzeća**

**1. Ako dio pokriven programom vjernosti tijekom razdoblja trajanja programa vjernosti postane neupotrebljiv zbog oštećenja nastalih tijekom razdoblja trajanja programa vjernosti i stoga je potreban popravak, kupac može zatražiti popravak u ovdje navedenom opsegu. Zahtjevi se moraju u svakom slučaju nadomjestiti popravkom, novčana naknada nije moguća.**

**2. Kupac gubi svoja prava prema ovom programu vjernosti ako je kvar nastao zbog bilo kojeg od dolje navedenih razloga:**

- nesreća u kojoj je došlo do izravnog vanjskog mehaničkog udara koji se dogodio iznenada;
- namjerne ili prijevorne radnje, zloupotreba, posebice krađa, neovlaštene upotrebe, pljačke ili prijevara;
- zbog izravnog utjecaja životinja (uključujući ugrize zvijeri), oluje, tuče, oksidacije/hrđe, udara groma, potresa, poplava ili eksplozija;
- zbog izravnog utjecaja pougljenja, požara ili eksplozije, bez obzira na to je li uzrok tih događaja nastao unutar vozila ili je takav događaj zahvatio vozilo izvana;
- štete koje su izravno ili neizravno povezane s prodorom ili curenjem vode;
- zbog bilo kakvih ratnih događaja, građanskog rata, građanskih nemira, štrajkova, bojkota, zapljena ili drugih suverenih radnji ili zbog nuklearne energije;
- štete za koje je treća strana kao proizvođač, dobavljač, prodavatelj odgovorna ili je općenito odgovorna na temelju ugovora o proizvodnji, proizvodnim, konstrukcijskim i organizacijskim nedostacima, jamstvu za rezervne dijelove itd., uključujući naloge za popravak (npr. kvarovi nastali tijekom prethodnog popravka) ili druge ugovore o održavanju, jamstvu i/ili osiguranju.

# Uvjeti i odredbe programa vjernosti

## SUZUKI GARANT PROGRAM VJERNOSTI

### Vitara & S-Cross K15C



#### 3. Program vjernosti ne pokriva sljedeće štete:

- a) upotreba neodgovarajućeg goriva, preniska razina ulja, pregrijavanje;
- b) oštećenja uzrokovana opterećenjem vozila većim od dopuštenog osovinskog opterećenja ili vučnog kapaciteta koji je definirao proizvođač;
- c) koje su nastale zbog sudjelovanja u utrka ili sličnim trening vožnjama;
- d) koje su uzrokovane promjenama tvorničke konstrukcije vozila (npr. tuning) ili ugradnjom stranih ili pomoćnih komponenti koje nije odobrio proizvođač;
- e) koje su uzrokovane upotrebom alata koji očito treba popraviti, osim u slučajevima kada se dokaže da šteta nije povezana s činjenicom da je alat potrebno popraviti;
- f) štete nastale na vozilima koje je naručilac (kupac) upotrebljavao za komercijalni prijevoz putnika ili iznajmljivao raznim osobama radi zarade.

Preduvjet za isključenje štete iz odjeljka 3. točke (a-f) je, da se njihova pojava temelji na namjernoj povredi ili povredi dužnosti zbog nepažnje od strane kupca. Teret dokazivanja nepostojanja nepažnje ili namjere leži na kupcu.

#### 4. Za usluge programa vjernosti vrijede sljedeći uvjeti:

- a) redovni servisni pregledi koje propisuje Suzuki Motor Co. obavljani su od datuma isporuke vozila kupcu u odgovarajuće vrijeme;
- b) pridržavalo se uputa za upotrebu vozila koje su navedene u priručniku koji je izdao proizvođač i vozilo se koristilo pažnjom dobrog gospodara;
- c) sve intervencije, neovlaštene izmjene, kvarovi ili zamjene brojača kilometara odmah su prijavljeni;
- d) šteta je prijavljena odmah poslije nastanka i prije početka popravka;
- e) nisu prekršene odredbe o ispunjavanju obveza u okviru programa vjernosti (članak 5.).

#### Članak 3. Zemljopisna pokrivenost Suzuki Garant Vitara & S-Cross programa vjernosti

Za vozila prodana u Hrvatskoj program vjernosti vrijedi na zemljopisnom području Europe.

#### Članak 4. Opseg Suzuki Garant Vitara & S-Cross programa vjernosti i raspodjela troškova

- 1. Vrijednost popravka u sklopu programa vjernosti ne smije biti veća od vrijednosti vozila u trenutku nastanka štete. Ako je vrijednost popravka u trenutku nastanka štete veća od cijene automobila u trenutku nastanka štete, zahtjev u sklopu programa vjernosti bit će ograničen na navedenu cijenu automobila.
- 2. Program vjernosti pokriva popravak ili zamjenu neispravnih dijelova obuhvaćenih programom vjernosti i trošak rada koji se utvrđuje prema satima rada koje je odredio proizvođač. Ako trošak popravka prekoračuje cijenu zamjenske jedinice, program vjernosti je ograničen na cijenu takve zamjenske jedinice uvećanu za trošak uklanjanja i postavljanja.
- 3. Program vjernosti se ne primjenjuje na sljedeće:
  - a) troškove testiranja, mjerenja i postavljanja, ako nisu povezani s oštećenjima pokrivenim programom vjernosti;
  - b) troškove izravne ili neizravne posljedične štete, kao što su troškovi zračne dostave, dostave, odvoza otpada, troškovi vuče, naknade za parkiranje, najam automobila, naknada za izgubljeni dobit, posljedične štete za dijelove koji nisu pokriveni programom vjernosti itd.;
  - c) troškove održavanja, pregleda, njege, bojenja i čišćenja vozila te nepotrebne troškove.
- 4. Ako se popravci i/ili revizije unutar programa vjernosti i izvan programa vjernosti provode istovremeno, sati rada za popravke koji se mogu nadoknaditi određuju se na temelju standardnih sati rada proizvođača.
- 5. Program vjernosti ne može rezultirati odustajanjem (odustajanjem od kupoprodajnog ugovora), smanjenjem (smanjenje prodajne cijene) ili kompenzacijom umjesto izvršenja kupoprodajnog ugovora.

#### Članak 5. Provedba obveza u okviru Suzuki Garant Vitara & S-Cross programa vjernosti

- 1. Kupac mora prodavatelja ili njegovog predstavnika odmah obavijestiti o bilo kakvoj šteti prije početka popravka i predati vozilo na popravak. U skladu s ovim uvjetima programa vjernosti dodatno je propisan uvjet da zastupnik dopusti izvođenje popravka i izda referentni broj oštećenja. Prodavatelj će izvršiti popravke ili će odrediti odgovarajući ovlašteni Suzuki servis. Ako kupac ne ispuni ovu obvezu, prodavatelj je oslobođen servisa, bez obzira na to otežava li prodavatelju ili njegovom zastupniku utvrđivanje nastanka ili opsega štete pokrivene programom vjernosti.
- 2. Ako prodavatelj nije u mogućnosti izvršiti popravak (npr. kad je automobil u inozemstvu), popravak može obaviti drugi ovlašteni Suzuki servis. U skladu s ovim uvjetima programa vjernosti dodatno je propisan uvjet da zastupnik dopusti izvođenje popravka i izda referentni broj oštećenja. Račun se mora predložiti prodavatelju ili njegovom zastupniku u roku od mjesec dana od datuma izdavanja računa. Na računu mora biti jasno naveden referentni broj štete izdan pri prijavi štete, izvršeni radovi, cijena rezervnih dijelova i troškova rada te predviđeno vrijeme izvođenja radova.
- 3. Kupac mora dati podatke potrebne za procjenu štete i uvijek omogućiti pregled oštećenih dijelova. Zamijenjeni se dijelovi na zahtjev isporučuju kupcu.
- 4. Kupac je dužan na zahtjev dostaviti pisano izvješće o šteti te pokazati ili poslati originalni račun za radove održavanja.
- 5. Kupac mora ako je moguće umanjiti štetu i slijediti upute prodavatelja ili njegovog zastupnika.

#### Članak 6. Trajanje Suzuki Garant Vitara & S-Cross programa vjernosti

Program vjernosti stupa na snagu na datum koji je naveden u ugovoru o programu vjernosti i završava na kraju dogovorenog razdoblja trajanja programa vjernosti bez potrebe davanja obavijesti. Suzuki Garant Vitara & S-Cross program vjernosti aktivira se redovitim održavanjem u skladu s uvjetima, a pokriće programom vjernosti traje jedan servisni interval, kako je propisao proizvođač za vaše vozilo. Suzuki Garant Vitara & S-Cross program vjernosti obnavlja se, odnosno ponovno aktivira pri svakom sljedećem obavljenom redovitom održavanju od strane odabranog servisa u skladu s točkom e) odjeljka pod naslovom „Važne napomene“ ovog programa vjernosti. Može se obnoviti do najviše 10 godina starosti vozila ili 200.000 km (što prije nastupi), pod uvjetom da je u trenutku aktiviranja vozilo ispravno.

#### Članak 7. Promjena vlasništva

Promjena vlasništva vozila ne utječe na program vjernosti. Program vjernosti prestaje ako se vozilo proda komercijalnom preprodavaču (osim ovlaštenog Suzuki distributera).

#### Članak 8. Istek

Pravo na ostvarivanje potraživanja temeljem programa vjernosti prestaje u roku od 6 mjeseci od nastanka štete.

#### Članak 9. Jamstvena prava utvrđena zakonom

Zakonska jamstvena prava kupca ostaju nepromijenjena.

#### Članak 10. Zastupnik

U skladu s ovim uvjetima Suzuki Garant Vitara & S-Cross programa vjernosti, zastupnik prodavatelja je: Real Garant Versicherung AG, sa sjedištem na adresi: Perfektastraße 73/2/2, A-1230 Beč. Telefon: +385 155 442 12, [www.realgarant.com](http://www.realgarant.com), [claim.hr@realgarant.com](mailto:claim.hr@realgarant.com).