



CITROËN

# FLEXCARE ZÁRUKA A PRAVIDLENÉ SERVISNÉ PREHLIADKY VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

Riadnym vyplnením a podpísaním Prihlasovacieho formulára sa uzatvára medzi Zákazníkom a spoločnosťou C Automobil Import, s. r. o., so sídlom: Prievozská 4/C, Bratislava 821 09, IČO: 35 710 438, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 13992/B (ďalej len „spoločnosť CITROËN“) zastúpenej Predajcom zmluva o CITROËN FlexCare záruke a pravidelných servisných prehliadkach (ďalej len „Zmluva“), ktorej obsah určujú aj tieto všeobecné zmluvné podmienky, s ktorými sa Zákazník riadne oboznámil pred uzavretím Zmluvy (ďalej len „Podmienky“).

## DEFINÍCIE:

V texte Zmluvy, ktorá zahŕňa Prihlasovací formulár a tieto Podmienky, majú nižšie uvedené výrazy začínajúce veľkým písmenom nasledovný význam:

**Predajca:** Spoločnosť, člen Siete CITROËN uvedený v Prihlasovacom formulári, konajúci vo vlastnom mene a pri uzavretí tejto Zmluvy v zastúpení spoločnosti CITROËN.

**Sieť CITROËN:** Spoločnosti, ktoré sú držiteľmi jednej alebo viacerých zmlúv autorizovaného opravára CITROËN alebo predajcu nových vozidiel CITROËN, schválené spoločnosťou CITROËN, nachádzajúce sa na Území.

**Prihlasovací formulár:** Prihlasovacím formulárom sa rozumie formulár, ktorého riadnym vyplnením a podpísaním dochádza k uzavretiu Zmluvy. V Prihlasovacom formulári sú uvedené osobitné podmienky Zmluvy, najmä strany Zmluvy, Vozidlo, na ktoré sa Zmluva vzťahuje, doba trvania Zmluvy, Počet kilometrov, zvolené možnosti (úrovne) Služieb a cena za poskytované Služby.

**Zákazník:** Zákazníkom je osoba uvedená v Prihlasovacom formulári, ktorá uzavrela Zmluvu za účelom využitia Služieb podľa Zmluvy. Zákazníkom sa rozumie aj každý ďalší nadobúdateľ Vozidla, na ktorého bola Zmluva prevedená v súlade s Podmienkami.

**Územie:** Pokiaľ nie je pre jednotlivé Služby vyslovene stanovené inak, Zmluva platí v krajinách Európskej únie\*, ako aj v týchto krajinách alebo na týchto územiach:

Andorra, Bosna a Hercegovina, Čierna Hora, Gibraltár, Island, Kosovo, Lichtenštajnsko, Monako, Nórsko, San Maríno, Severné Macedónsko, Spojené kráľovstvo, Srbsko, Švajčiarsko, Vatikán.

\* K dátumu uverejnenia zmluvy Európsku úniu tvoria tieto krajiny: Belgicko, Bulharsko, Cyprus, Česká republika, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko,

Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Maďarsko, Malta, Nemecko, Poľsko, Portugalsko, Rakúsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Španielsko, Švédsko, Taliansko.

**Vozidlo:** Vozidlom sa rozumie motorové vozidlo značky CITROËN, uvedené v Prihlasovacom formulári, na ktoré sa vzťahuje poskytovanie Služieb podľa Zmluvy.

**Služby:** Službami sa rozumejú servisné služby CITROËN Flexcare poskytované na základe a v rozsahu Zmluvy a týchto Podmienok.

## ČLÁNOK 1 - PREDMET

Predmetom Zmluvy je špecifikovať Služby, ktoré budú poskytované Zákazníkovi zo strany spoločnosti CITROËN prostredníctvom členov Siete CITROËN alebo iných v Podmienkach definovaných subjektov, ako aj stanoviť práva a povinnosti strán Zmluvy.

## ČLÁNOK 2 - VOZIDLÁ, NA KTORÉ SA MÔŽE VZŤAHOVAŤ POSKYTOVANIE SLUŽIEB PODĽA ZMLUVY

Predmetom Služieb podľa Zmluvy môže byť Vozidlo značky CITROËN, ktoré spĺňa parametre stanovené v týchto Podmienkach alebo príslušnom Cenníku spoločnosti CITROËN a je registrované v krajine, v ktorej je Zmluva uzavretá (Slovenskej republike), vrátane prípadov, keď Vozidlo opravil dodávateľ odporúčaný spoločnosťou CITROËN. V druhom prípade sa zmluva nevzťahuje na upravené diely, ani na žiadne poruchy, ktoré by boli spôsobené týmito upravenými dielmi, ani na žiadne práce údržby špecifické pre tieto upravené diely.

Služby sa nevzťahujú na tzv. vylúčené vozidlá, ktorými sú vozidlá taxislužby, autoškoly, sanitné vozidlá, vozidlá bezpečnostných a poriadkových služieb, vozidlá určené pre prepravu osôb za úplaty, vozidlá prenajaté na krátku dobu v trvaní menej ako 12 za sebou nasledujúcich mesiacov, vozidlá upravované za použitia akýchkoľvek dielov neschválených výrobcou Vozidla alebo vozidlá používané pri závodoch alebo rallye.

## ČLÁNOK 3 - DOBA TRVANIA ZMLUVY A POČET KILOMETROV

Zmluva je uzavretá na dobu trvania v mesiacoch (ďalej len „Doba trvania Zmluvy“) a do počtu kilometrov najazdených na Vozidle (ďalej len „Počet kilometrov“), ktoré sú uvedené v Prihlasovacom formulári.

Služby poskytované podľa Zmluvy sú poskytované ako celok neprerušovane počas celej Doby trvania Zmluvy, počítanej od dátumu začiatku zmluvnej záruky Vozidla a do Počtu kilometrov, počítaného od

nuly, zvolenými Zákazníkom v Prihlasovacom formulári z platnej ponuky.

Zmluva môže byť uzatvorená do 11 mesiacov odo dňa začiatku záruky Vozidla, najneskôr však pred absolvovaním prvej servisnej prehliadky Vozidla v termíne zodpovedajúcom intervalu údržby určeného v servisnej knižke Vozidla. Pri uzavretí Zmluvy nesmie mať Vozidlo vyšší počet najazdených kilometrov ako je určené v servisnej knižke Vozidla pre prvú servisnú prehliadku Vozidla.

Doba trvania Zmluvy a Počet kilometrov, ktoré si Zákazník zvolil, sú uvedené v Prihlasovacom formulári. Zákazník si ich vyberá z možností uvedených v cenníku spoločnosti CITROËN platnom v deň uzavretia Zmluvy (ďalej len „Cenník“).

Platnosť Zmluvy sa skončí v momente, keď nastane prvá z dvoch nasledujúcich udalostí:

- uplynutím Doby trvania Zmluvy, Doba trvania Zmluvy začína plynúť odo dňa začiatku zmluvnej záruky Vozidla,
- dosiahnutím Počtu kilometrov; Počet kilometrov sa počíta od počtu kilometrov nula.

Týmto nie je vylúčené, aby platnosť Zmluvy skončila skôr a to podľa ustanovení týchto Podmienok alebo podľa ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov. Prípadné poskytnutie akýchkoľvek Služieb v rámci Zmluvy, ako sú definované v článku 4 „Poskytované služby“, nemá v žiadnom prípade za účinok predĺženie platnosti Zmluvy.

Pred skončením platnosti Zmluvy môže Zákazník požiadať o uzatvorenie dodatku k Zmluve, ktorým sa predĺži Doba trvania Zmluvy a/alebo zvýši Počet kilometrov (ďalej len „Dodatok“). Táto zmena môže byť vykonaná aj opakovane s tým, ak nebude prekročená maximálna možná doba trvania Zmluvy a maximálny možný počet kilometrov podľa Cenníka platného v deň uzavretia Zmluvy. V prípade uzatvorenia Dodatku sa nemení rozsah Služieb vrátane prípadných doplnkových služieb, dohodnutých v Zmluve. V Dodatku sa uvedie:

- pôvodne dohodnutá Doba trvania Zmluvy a pôvodne dohodnutý Počet kilometrov,
- novo dohodnutá Doba trvania Zmluvy a/alebo novo dohodnutý Počet kilometrov,
- suma na úhradu; táto suma predstavuje cenový rozdiel medzi pôvodnými a novo dohodnutými parametrami, podľa Cenníka platného v deň uzavretia Zmluvy.

Uzatvorenie Dodatku je spoplatnené administratívnym poplatkom vo výške 40 Eur vrátane DPH, ktorý je Zákazník povinný uhradiť pri uzavretí každého Dodatku Predajcovi v prospech spoločnosti CITROËN.

Ustanovuje sa, že služby FlexCare záruky na základe tejto Zmluvy začínajú platiť po uplynutí komerčnej / zmluvnej záruky vzťahujúcej sa na Vozidlo.

V tejto súvislosti treba poznamenať, že na niektoré komponenty 100 % elektrických vozidiel sa vzťahujú osobitné komerčné záručné lehoty, ako je uvedené nižšie. Služby FlexCare záruky na základe tejto Zmluvy sa budú vzťahovať na obdobie, na ktoré sa nevzťahujú vyššie uvedené komerčné záručné lehoty (ak sú uplatniteľné).

Na trakčnú batériu 100 % elektrických vozidiel sa vzťahuje komerčná záruka na osem (8) rokov alebo stošesťdesiat tisíc (160 000) km, podľa toho, čo nastane skôr, pričom počas tejto komerčnej záručnej lehoty sa zachová kapacita batérie minimálne na úrovni 70 %.

## ČLÁNOK 4 – POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Na základe Zmluvy je Zákazník oprávnený výlučne na poskytnutie Služieb a to v rozsahu Zmluvy a týchto Podmienok.

### 4.1. Technické služby

Rozsah Služieb poskytovaných na základe Zmluvy zahŕňa nasledujúce technické služby:

#### 4.1.1. FlexCare záruka

Táto služba zahŕňa opravu alebo výmenu nefunkčných mechanických, elektrických alebo elektronických súčiastok, ktoré podľa stanoviska odborníka spoločnosti CITROËN neumožňujú riadne užívanie Vozidla tak, ako je uvedené v užívateľskej príručke Vozidla. Iné súčiastky alebo diely poškodené touto poruchou budú opravené alebo vymenené za rovnakých podmienok.

Táto služba nezahŕňa výmenu dielov, ktoré podliehajú bežnému opotrebovaniu, a ktorých výmena nie je dôsledkom výrobných chyby.

#### 4.1.2. Pravidelná údržba

Zmluva zahŕňa úkony pravidelnej údržby predpísané podľa plánu údržby pri bežnom (normálnom) používaní vozidla. Tieto úkony zahŕňajú výmenu dielov podľa plánu údržby, ako sa uvádza v pláne údržby odovzdanom pri dodaní Vozidla. Službu nie je možné aplikovať na úkony v sťažených / náročných podmienkach používania vozidla.

Táto služba sa vykonáva výhradne v krajine uzavretia Zmluvy.

## ČLÁNOK 5 – VYLÚČENÉ PLNENIA

Služby podľa Zmluvy sa neposkytujú v nasledujúcich prípadoch:

- vyskytne sa poškodenie alebo porucha Vozidla v dôsledku zapadnutia, zatopenia, potopenia, prí-

rodnej katastrofy, vandalizmu, atentátu, búrky, zaistenia poriadkovými silami, vojnových udalostí, terorizmu alebo inej udalosti tzv. vyššej moci,

- vyskytne sa poškodenie alebo porucha Vozidla v dôsledku nehody, požiaru, krádeže, pokusu o krádež, a ďalej v prípade rozbitia zrkadla, svetiel alebo skiel, opravy a/alebo odtiahnutia po nehode,
- oprava a/alebo odtiahnutie, ktoré neboli uskutočnené členom Siete CITROËN alebo opravárom schváleným CITROËN Asistencia, s výnimkou opráv/ odtiahnutí uskutočnených na diaľniciach a podobných komunikáciách. Táto výnimka sa uplatní vo všetkých krajinách, kde existuje osobitná právna úprava vzťahujúca sa na opravu/ odtiahnutie na komunikáciách tohto typu.

Zmluva a Služby na základe Zmluvy sa nevzťahujú na:

- výmenu častí podliehajúcich opotrebovaniu, ktorá vyplýva z riadneho používania Vozidla a súvisí s počtom najazdených kilometrov, zemepisnými a klimatickými podmienkami, pokiaľ ich výmena nie je spôsobená poruchou Vozidla, na ktorú sa Služby vzťahujú. Ide najmä o nasledujúce diely: brzdové platničky, obloženie a kotúče, pneumatiky, spojku, autobatérie, remene, tlmiče, lišty stieračov, žhaviace sviečky, žiarovky, elektrické články, poistky, guľové čapy, ložiská, výfukový systém (okrem systému riadenia emisií, katalyzátora a filtra pevných častíc) a iné diely,
- dopĺňovanie močoviny,
- výmenu, montáž, údržbu alebo úpravu príslušenstva, ktoré nebolo originálne na Vozidle namontované a na následky spôsobené týmto príslušenstvom,
- poškodenia, ktoré boli spôsobené v dôsledku akýchkoľvek zásahov do Vozidla, ktoré neboli vykonané členom Siete CITROËN a na následky spôsobené týmito zásahmi,
- poškodenie spôsobené v dôsledku použitia kvapalín, akýchkoľvek dielov alebo doplnkov, ktoré nie sú originálne alebo nemajú rovnocennú kvalitu, rovnako ako používanie nevhodných alebo nekvalitných pohonných hmôt a používanie prísad, ktoré nie sú odporúčané výrobcom Vozidla,
- akékoľvek nároky na náhradu škody za odstavenie Vozidla a nemožnosť jeho prevádzky,
- poškodenia spôsobené akýmkoľvek prácou na karosérii a interiéri, vrátane čistenia a opráv vnútorného obloženia a sedadiel,
- platenú strechu kabrioletov,
- diely poškodené nesprávnym používaním, nehodou, krádežou, pokusom o krádež, požiarom, vandalizmom alebo prírodnou katastrofou,
- aktualizácie navigácie,
- doplnenie náplní do ostrekovačov a osviežovačov,
- výmenu nádrže vo vozidlách na zemný plyn (CNG, LNG),

- výslovne sú vylúčené služby týkajúce sa laku, karosérie a sedadiel, obloženia dverí, čalúnenia a ďalšieho vnútorného vybavenia, priestoru pre cestujúcich vrátane čistenia akéhokoľvek druhu a opráv karosérie,
- pravidelné kontroly v rámci záruky proti prehrdzaveniu,
- vyhľadávanie nežiadúcich zvukov,
- poškodenie, ako je zmena farby, zmena alebo deformácia dielov v dôsledku ich bežného starnutia súvisiaceho s používaním vozidla, počtom najazdených kilometrov, geografickým a klimatickým prostredím,
- rozbitie alebo poškodenie okien a krytov svetlometov, svetiel alebo zrkadiel, stratu krytov kolies alebo diaľkových ovládačov, tesnenia dverí,
- opravy potrebné v dôsledku nedbanlivosti, nesprávneho vedenia a používania Vozidla (napríklad preťaženie, aj preťaženie osobami, použitie Vozidla na preteky, atď.) alebo nedodržania pravidiel údržby uvedených v servisnej knižke Vozidla a ostatných dokumentoch odovzdávaných spolu s novým Vozidlom,
- na poruchy a/alebo vybitie trakčnej batérie a/alebo sekundárnych batérií vozidla v dôsledku zlého elektrického pripojenia, napájania, elektrickej inštalácie alebo použitého prúdu, s výnimkou prípadov definovaných v článku 8,
- doplnenie prevádzkových kvapalín medzi dvoma kontrolami,
- služby týkajúce sa pneumatík,
- poškodenie pneumatík, kolies a ich vyváženie, nastavenie geometrie,
- výdavky na stravovanie, telefón, palivo, diaľničné poplatky a iné cestné poplatky, parkovné a ďalšie súvisiace výdavky, poistenie,
- zmeny právnych predpisov, zavedené po registrácii a uvedení Vozidla do prevádzky,
- priame alebo nepriame dôsledky vyplývajúce z toho, že vlastník vozidla nenahlásil poruchu schválenému servisnému stredisku CITROËN ihneď po zistení novej poruchy,
- priame alebo nepriame dôsledky vyplývajúce z toho, že vlastník vozidla nereagoval na výzvu schváleného servisného strediska CITROËN na okamžité uvedenie vozidla do súladu,
- zmeny potrebné na uvedenie vozidla do súladu s právnymi predpismi, ktoré sa zmenili po dodaní nového vozidla,
- všetky služby výslovne nekryté Zmluvou.

Pokiaľ ide o hybridné vozidlá a 100 % elektrické vozidlá, zmluva sa nevzťahuje na poškodenie vozidla v dôsledku:

- trakcie presahujúcej obmedzenia stanovené pre celkovú hmotnosť vozidla v osvedčení o evidencii

alebo používania trakčnej batérie na iné účely ako na napájanie vozidla,

- súkromného používania nabíjajúcich káblov a nabíjajúcich staníc, ktoré nespĺňajú špecifikácie výrobcu,
- používania verejných nabíjajúcich staníc, ktoré nie sú certifikované alebo nespĺňajú platné normy a právne predpisy.

### ČLÁNOK 6 - PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

#### 6.1 Spôsob poskytovania služieb

Príslušné Služby, ktoré poskytuje Sieť CITROËN na základe Zmluvy, spravuje priamo táto Sieť na celom Území bez toho, aby sa od Zákazníka vyžadovali akékoľvek platby.

V prípade, že sú náklady na opravu vozidla uhrádzané priamo Zákazníkom Členovi siete CITROËN budú všetky Služby pokryté Zmluvou preplatené Členom siete CITROËN za nasledujúcich podmienok. Zákazník poskytne originál riadne uhradených faktúr a všetkých dokladov vzťahujúcich sa na poskytnuté Služby členovi siete CITROËN, a to najneskôr do 30 dní odo dňa, kedy boli tieto výdavky vynaložené. Člen siete CITROËN uvedené výdavky preplatí za predpokladu, že skutočne pôjde o výdavky, ktoré predstavujú náklady na Služby podľa Zmluvy a boli splnené všetky podmienky pre poskytnutie Služieb v zmysle Zmluvy. Pri platbe inou menou ako EURO sa použije výmenný kurz platný na Slovensku v deň vystavenia faktúry.

Služby - diely a prácu vrátane DPH - hradí spoločnosť CITROËN za predpokladu, že sa vykonávajú v rámci Sieťe CITROËN.

#### 6.2 Diely

Diely vymenené na základe Zmluvy sa stanú majetkom spoločnosti CITROËN.

Pri poskytovaní Služieb môžu byť použité nové originálne diely alebo repasované diely a to podľa výlučného posúdenia spoločnosti CITROËN alebo jej zástupcu.

V prípade Služby „pravidelnej údržby“ však môžu diely použité na akomkoľvek Vozidle staršom ako 3 roky pochádzať aj z osobitného sortimentu s názvom EUROREPAR.

#### 6.3 Podmienky poskytovania Služieb

Poskytnutie Služieb vyplývajúcich zo Zmluvy je podmienené dodržiavaním nasledujúcich podmienok počas celej Doby trvania Zmluvy:

- Vozidlo musí počas celej Doby trvania Zmluvy zostať registrované v krajine, v ktorej je Zmluva uzavretá.
- Vozidlo sa musí používať a udržiavať podľa pokynov určených výrobcou Vozidla, ktoré sú uvedené

v servisnej knižke Vozidla a ostatných dokumentoch odovzdávaných spolu s novým Vozidlom,

- úkony týkajúce sa údržby a kontroly uvádzané v pláne údržby musia byť riadne vykonané a zapísané v servisnej knižke Vozidla osobami oprávnenými na vykonávanie týchto úkonov. V opačnom prípade musí Zákazník predložiť dostatočné dôkazy o vykonaní uvedených úkonov (faktúry, zákazky, atď.). Tieto úkony sa musia vykonať v krajine, v ktorej je zmluva uzavretá.
- vo Vozidle musí byť vždy dodržiavaný stav kvapalín a mazív určený výrobcou Vozidla,
- po zistení prípadnej poruchy je Zákazník povinný ihneď vykonať všetky nevyhnutné úkony, najmä bez zbytočného odkladu pristaviť Vozidlo do servisu najbližšieho člena Sieťe CITROËN, aby bolo možné poruchu čo najskôr odstrániť a zabránilo sa tak zhoršeniu poruchy, ktoré by mohlo viesť k potrebe náročnejšej opravy, ako by bolo nevyhnutné v dobe vzniku pôvodnej poruchy,
- Služby v zmysle Zmluvy môžu poskytovať len členovia Sieťe CITROËN, opravári schválení pre CITROËN Assistance alebo iné v Podmienkach definované subjekty.

Pri neskoršom uzatvorení Zmluvy ako pri odovzdaní Vozidla nemá Zákazník nárok na preplatenie predtým vykonanej pravidelnej údržby alebo opráv spadajúcich do Zmluvy.

Zásah vykonaný v rámci tejto Zmluvy, či už bola potrebná výmena dielu alebo nie, nepredlžuje Dobu trvania Zmluvy.

### ČLÁNOK 7 - CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

#### 7.1 Cena

Služby v zmysle Zmluvy sú Zákazníkovi poskytované za paušálnu a vopred dohodnutú cenu podľa Cenníka platného ku dňu uzavretia Zmluvy. Cena je uvedená v Prihlasovacom formulári. Táto cena je konečnou cenou za poskytovanie Služieb v zmysle Zmluvy po dobu platnosti Zmluvy, s výnimkou uzavretia Dodatkov.

#### 7.2 Platobné podmienky

Cena je splatná v plnej výške v deň uzavretia Zmluvy u Predajcu.

### ČLÁNOK 8 - CITROËN ASSISTANCE (Asistenčná služba)

#### 8.1 Úvod

CITROËN Asistenčná služba je služba, ktorá v prípade výskytu mechanickej, elektrickej alebo elektronickej poruchy spôsobujúcej nepojazdnosť vozidla umožňuje Zákazníkovi, alebo vodičovi vozidla aj cestujúcim na celom Území telefonicky kontaktovať člena Sieťe CITROËN alebo priamo CITROËN Assistance:

- na bezplatnom čísle 0800 15 24 24 (ak sa telefonuje z územia Slovenska) alebo na čísle 00 421 2



64 53 36 81 (ak sa telefonuje zo zahraničia); služba je k dispozícii počas celého roka 24 hodín denne, vrátane sobôt, nedeľ a sviatkov,

- stlačením lokalizovaného tlačidla asistenčného volania vo svojom vozidle, ak je vybavené takýmto zariadením,

Na základe oznámenia môžu byť Zákazníkovi resp. Oprávneným osobám poskytnuté v súlade s Podmienkami nasledovné služby:

- oprava Vozidla na mieste a/alebo odtiahnutie Vozidla do dielne člena Siete CITROËN,
- ďalšie doplnkové služby, ako sú preprava osôb, poskytnutie náhradného vozidla a ubytovanie v prípade, ak Vozidlo nie je možné opraviť v deň poruchy.

Počet Oprávnených osôb, na ktoré sa vzťahujú Služby podľa Zmluvy je obmedzený počtom miest uvedených v technickom preukaze Vozidla. Zákazník za každých okolností zodpovedá za dodržiavanie ustanovení Zmluvy a všeobecne záväzných právnych predpisov vodičom Vozidla a prepravovanými osobami.

Asistenčné služby sú ponúkané na celom Území.

Náklady na služby, ktoré neboli dohodnuté prostredníctvom CITROËN Asistenčná služba alebo ním neboli vopred schválené, nebudú uhradené.

### 8.2 Oprava na mieste a/alebo odtiahnutie

V prípade poruchy, na ktorú sa vzťahuje Zmluva, nehody, defektu a v prípade úžitkových vozidiel aj pri nataní nesprávneho paliva má Zákazník alebo vodič, ako aj cestujúci vo Vozidle nárok na využitie služby opravy Vozidla na mieste a/alebo odtiahnutia Vozidla do servisu člena Siete CITROËN.

V tejto súvislosti zmluvná asistenčná služba zahŕňa cestu odťahovacieho vozidla na miesto poruchy. Vozidlo sa podľa možnosti opraví na mieste.

V opačnom prípade bude vozidlo odtiahnuté do servisu člena Siete CITROËN, ktorý je najbližšie k miestu poruchy, alebo do servisu, ktorý si zákazník zvolí v okruhu 30 km od miesta poruchy a v okruhu 50 km od miesta poruchy v prípade 100 % elektrických a obytných vozidiel.

V prípade poruchy Vozidla, sa asistenčná služba vo všeobecnosti vzťahuje iba na príjazd odťahovacieho vozidla, ale nie na opravy vykonané na mieste. Na opravy vykonané na mieste sa asistenčná služba vzťahuje len vtedy, ak sa jedná o poruchu, na ktorú sa vzťahuje Zmluva.

Zmluva sa vzťahuje len na asistenčnú a havarijnú službu a/alebo službu odtiahnutia.

### 8.3 Ďalšie služby

V prípade poruchy, na ktorú sa vzťahuje Zmluva, nehody alebo defektu, má Zákazník alebo vodič, ako aj cestujúci vo Vozidle nárok na využitie služieb dodatočnej prepravy a náhradného vozidla, ako je uvedené nižšie.

### 8.4 Pokračovanie v ceste alebo doprava do miesta bydliska

Táto služba sa poskytuje v prípade výskytu poruchy, na ktorú sa vzťahuje Zmluva, nehody alebo defektu, ku ktorým došlo vo vzdialenosti väčšej ako 100 km od bydliska oprávnenej osoby, v prípade akejkoľvek poruchy, ktorú nebolo možné vyriešiť v deň jej vzniku a ktorá spôsobí nepojazdnosť Vozidla. Doprava do miesta bydliska alebo pokračovanie v ceste do cieľového miesta sa uskutoční:

- zapožičaním náhradného vozidla za uvedených podmienok v bode 8.6.,
- obstaraním cestovných lístkov maximálne v počte Oprávnených osôb pre cestu vlakom, prvou triedou,
- obstaraním cestovných lístkov maximálne v počte Oprávnených osôb pre cestu autobusom v komfortnej triede,
- alebo obstaraním cestovných lístkov maximálne v počte Oprávnených osôb pre cestu lietadlom v ekonomickej triede, ak cesta vlakom presahuje viac ako 500 km.

Ak je cesta dokončená vlakom, autobusom alebo lietadlom, Zákazníkovi alebo vodičovi sa poskytne cestovný doklad pre jednu osobu, aby sa bolo možné vrátiť po opravené Vozidlo. Táto cesta sa uskutoční za rovnakých podmienok, ako je uvedené vyššie.

### 8.5 Ubytovanie na mieste

Táto služba sa poskytuje v prípade výskytu poruchy, na ktorú sa vzťahuje Zmluva a ktorá spôsobí nepojazdnosť Vozidla a ktorá nebude odstránená v deň kedy nastala a ku ktorej došlo vo vzdialenosti väčšej ako 100 km od bydliska oprávnenej osoby a ktoré nebolo možné vyriešiť v deň vzniku poruchy.

Umožňuje miestne ubytovanie v 3-hviezdičkových ubytovacích zariadeniach. Služba je obmedzená na obdobie opravy a v žiadnom prípade nesmie presiahnuť 4 noci / 800 €.

### 8.6 Náhradné vozidlo

Ak Vozidlo nebude opravené v deň, kedy došlo k poruche, na ktorú sa vzťahuje Zmluva, Zákazník má nárok na náhradné vozidlo za nasledovných podmienok:

- v prípade výskytu mechanickej, elektrickej alebo elektronickej poruchy, ktorá spôsobí nepojazdnosť Vozidla a ktorá nebude odstránená v deň kedy nastala, môže byť prostredníctvom člena Siete CITROËN poskytnuté Zákazníkovi náhradné vozidlo najviac tej istej kategórie ako Vozidlo bez špecifickej výbavy a v rámci miestnych možností,

- vrátenie náhradného vozidla sa musí uskutočniť na mieste prevzatia uvedeného vozidla.

Doba zapožičania náhradného vozidla je obmedzená na obdobie opravy a v žiadnom prípade nesmie presiahnuť 4 pracovné dni v prípade akejkoľvek mechanickej poruchy (5 pracovných dní v prípade obytných vozidiel) a 2 pracovné dni v prípade defektu.

Túto službu poskytuje sieť CITROËN:

- buď v mieste poruchy v prípade poskytnutia ubytovania,
- buď na cestu na miesto určenia,
- alebo v mieste určenia v prípade pokračovania v ceste vlakom alebo lietadlom.

Pokiaľ ide o obytné vozidlá, náhradné vozidlo nemusí byť nevyhnutne obytné vozidlo. V prípade potreby a za predpokladu, že držiteľ zmluvy a/alebo cestujúci majú platné vodičské oprávnenie, môžu byť poskytnuté dve náhradné vozidlá nižšej kategórie na obdobie maximálne 5 pracovných dní. Túto službu nie je možné kombinovať so službou ubytovania.

Pri odovzdaní a vrátení vozidla sa spíše protokol s opisom stavu vozidla, ktorý podpíše každá zo strán.

V prípade, že držiteľ zmluvy alebo vodič tento protokol nepredloží, bude mať prednosť dokument opisujúci stav vozidla vydaný spoločnosťou CITROËN alebo jej zástupcom.

Držiteľ zmluvy je naďalej povinný zaplatiť dlžné sumy za používanie náhradného vozidla a za výdavky, ktoré nehradí spoločnosť CITROËN na základe zmluvy (pohonné hmoty, parkovné, mýto, pokuty, náklady na opravu vozidla atď.).

## 8.7 Ďalšie osobitné služby pre elektrické vozidlá

Pokiaľ ide o elektrické vozidlá, v prípade vybitia trakčnej batérie vozidla, bez ohľadu na príčinu, má držiteľ zmluvy nárok na odťah svojho vozidla na najbližšiu nabíjaciú stanicu, domov alebo na pracovisko, podľa výberu držiteľa zmluvy, v okruhu 50 km a v rozsahu 3 odťahov ročne.

Toto ustanovenie sa nevzťahuje na vozidlá určené na spoločné využívanie (car-sharing). Pod spoločným využívaním vozidiel sa tu rozumie spoločná jazda jedným vozidlom alebo viacerými vozidlami vozového parku v prospech používateľov registrovaných alebo oprávnených organizáciou alebo jednotlivcom, ktorí vozidlá spravujú (každý držiteľ zmluvy alebo oprávnený používateľ má prístup k vozidlu bez vodiča na cestu podľa vlastného výberu a na obmedzený čas).

## 8.8 Osobitné služby pre elektrické vozidlá a vozidlá PHEV

V prípade 100 % elektrických vozidiel a vozidiel PHEV na žiadosť zákazníka sa po každom zmluvnom servisnom úkone a jednorazovo na žiadosť držiteľa zmluvy pred skončením zmluvy vystaví dokument s odhadom stavu trakčnej batérie vozidla. Tento dokument si zákazník vyžiada od autorizovaného servisu počas vykonávania údržby a od akéhokoľvek autorizovaného servisu CITROËN, ak o to požiada pred skončením zmluvy. Dokument sa zašle držiteľovi zmluvy e-mailom.

## ČLÁNOK 9 - ÚČINNOSŤ ZMLUVY

Zmluva nadobudne účinnosť dňom začiatku zmluvnej záruky na Vozidlo, ktorý je uvedený na Prihlasovacom formulári, za podmienky, že cena uvedená v Prihlasovacom formulári je uhradená v plnej výške, pričom spoločnosť CITROËN si vyhradzuje právo odmietnuť Zmluvu, pokiaľ nie je splnená ktorákoľvek z podmienok uzavretia Zmluvy. V prípade odmietnutia Zmluvy zo strany spoločnosti CITROËN sa Zmluva od začiatku zrušuje a Zákazník nemá nárok na žiadne plnenie alebo náhradu škody na základe Zmluvy s výnimkou nároku na vrátenie zaplatenej ceny. Spoločnosť CITROËN zašle Zákazníkovi oznámenie o odmietnutí Zmluvy najneskôr do 1 mesiaca od zavretia Zmluvy.

## ČLÁNOK 10 - SKONČENIE PLATNOSTI ZMLUVY

### 10.1 Predaj na diaľku alebo mimo prevádzky

Zákazník – spotrebiteľ je týmto osobitne poučený o práve odstúpiť od Zmluvy aj bez uvedenia dôvodu svojho rozhodnutia a to v lehote do štrnástich (14) dní odo dňa uzavretia Zmluvy, v prípade, že sa realizuje transakcia, ktorá má podľa zákona č. 102/2014 Z.z. povahu predaja na diaľku alebo predaja mimo prevádzky a to dorúčením písomného oznámenia na adresu spoločnosti CITROËN, uvedenú v Prihlasovacom formulári. Zákazník – spotrebiteľ môže použiť aj formulár na odstúpenie od zmluvy poskytnutý na tento účel pri uzavretí Zmluvy.

Zákazník – spotrebiteľ berie súčasne na vedomie, že poskytovanie Služieb na základe Zmluvy sa má začať pred uplynutím zákonnej lehoty na odstúpenie od Zmluvy a je v tejto súvislosti osobitne poučený, že udelením súhlasu so začatím poskytovania Služby pred uplynutím zákonnej lehoty na odstúpenie od Zmluvy stráca po poskytnutí Služby právo na odstúpenie od Zmluvy. Zákazník – spotrebiteľ týmto udeľuje spoločnosti CITROËN súhlas so začatím poskytovania Služieb pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy a súčasne týmto potvrdzuje, že bol riadne poučený v zmysle tohto článku Podmienok.

### 10.2 Skončenie z dôvodu porušenia Zmluvy

V prípade, že niektorá zo strán Zmluvy nesplní niektorú zo svojich zmluvných povinností, druhá strana

písomne upozorní danú stranu, aby do 15 dní odstránila nedostatky. V prípade, že počas tejto lehoty nedôjde k náprave, druhá strana je oprávnená s okamžitou účinnosťou odstúpiť od Zmluvy.

Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje najmä:

- omeškanie s platbou ceny za poskytované Služby,
- podvodné uplatnenie práva na poskytnutie Služieb.

Spoločnosť CITROËN je oprávnená s okamžitou účinnosťou odstúpiť od Zmluvy aj v prípade falšovania údajov o počte najazdených kilometrov Vozidla.

### 10.3 Skončenie z iných dôvodov

Zmluva zaniká v nasledovných prípadoch :

- ak je Vozidlo po škodovej udalosti poškodené v rozsahu, pri ktorom je jeho oprava neekonomická tzv. totálna škoda, ,
- ak je Vozidlo odcudzené a nie je nájdené ani do 30 dní po oznámení krádeže,
- ak je Vozidlo zaregistrované mimo krajiny uzavretia Zmluvy (Slovenskej republiky). V prípade, že Vozidlo bude zaregistrované mimo územia SR, skončí platnosť Zmluvy v plnom rozsahu k dátumu zmeny registrácie.

Zákazník sa zaväzuje informovať spoločnosť CITROËN o týchto skutočnostiach doporučeným listom s doručenkou najneskôr 45 dní potom ako uvedená skutočnosť nastala. K listu je potrebné priložiť:

- kópiu Zmluvy a jej prípadných Dodatkov,
- v prípade škodovej udalosti a úplného zničenia Vozidla, kópiu potvrdenia poisťovacej spoločnosti alebo súdneho znalca, ktoré potvrdzuje, že na Vozidle vznikla tzv. totálna škoda,
- v prípade krádeže Vozidla, kópiu oznámenia o krádeži doručeného príslušnému orgánu a potvrdenia o vyplatení poistného plnenia zo strany poisťovacej spoločnosti.
- v prípade registrácie Vozidla mimo krajiny uzavretia Zmluvy (Slovenskej republiky), kópiu osvedčenia o registrácii Vozidla alebo iný doklad preukazujúci registráciu Vozidla mimo zmluvnej krajiny uzavretia Zmluvy (Slovenskej republiky).

### 10.4 Úhrada

V prípadoch odstúpenia od Zmluvy v zmysle článku 10.1 „Predaj na diaľku alebo mimo prevádzky“ vyššie, bude Zákazníkovi – spotrebiteľovi uhradená suma zodpovedajúca cene, ktorú Zákazník – spotrebiteľ uhradil pri uzavretí Zmluvy. Zákazník – spotrebiteľ berie na vedomie, že za konkrétne Služby, ktoré budú poskytnuté a spotrebované pred účinnosťou odstúpenia od Zmluvy, je Zákazník – spotrebiteľ povinný uhradiť cenu podľa platného Cenníka spoločnosti CITROËN, príslušného člena siete CITROËN alebo iného subjektu schváleného spoločnosťou CITROËN, ktorý danú Službu poskytol.

V prípadoch uvedených v článku 10.2. „Skončenie z dôvodu porušenia Zmluvy“ vyššie, Zákazník nemá nárok na žiadnu úhradu, plnenie alebo náhradu v súvislosti so skončením Zmluvy.

V prípadoch ak je Vozidlo po škodovej udalosti poškodené v rozsahu, pri ktorom je jeho oprava neekonomická tzv. totálna škoda alebo ak je Vozidlo odcudzené a nie je nájdené ani do 30 dní po oznámení krádeže, bude Zákazníkovi uhradená suma zodpovedajúca pomernej časti uhradenej ceny, počtu najazdených kilometrov v pomere k zmluvnému Počtu kilometrov a tiež uplynulému obdobiu v pomere k zmluvnej Dobe trvania Zmluvy, ponížená o administratívny poplatok vo výške 40 € vrátane DPH.

Pri tomto výpočte sa berie do úvahy počet najazdených kilometrov uvedený v potvrdení poisťovacej spoločnosti alebo súdneho znalca o škodovej udalosti na Vozidle alebo v oznámení o krádeži Vozidla doručenom príslušnému orgánu. Spoločnosť CITROËN si vyhradzuje právo požadovať od Zákazníka, aby počet najazdených kilometrov bol preukázaný aj iným spôsobom.

### ČLÁNOK 11 – PREDAJ VOZIDLA POČAS TRVANIA ZMLUVY

Zmluva je bezplatne prevoditeľná každému nadobúdateľovi Vozidla počas doby platnosti Zmluvy za podmienky, že Vozidlo je registrované v Slovenskej republike.

Na prevod práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy je potrebné, aby Zákazník alebo každý ďalší nadobúdateľ Vozidla poskytol novému nadobúdateľovi Vozidla:

- originál Zmluvy (Prihlasovací formulár + všeobecné zmluvné podmienky),
- originál prípadných Dodatkov.

Na využívanie Služieb na základe Zmluvy môže byť ďalej vyžadované, aby každý ďalší nadobúdateľ Vozidla predložil servisnú knižku alebo iné doklady, ktoré preukazujú riadne vykonanie pravidelnej údržby Vozidla. Každý ďalší nadobúdateľ Vozidla je povinný splniť všetky podmienky a povinnosti, ktoré sa v zmysle Zmluvy vzťahujú na Zákazníka, pričom uplatnením akéhokolvek nároku na Službu na základe Zmluvy, každý ďalší nadobúdateľ Vozidla vyslovene potvrdzuje, že s uvedenými podmienkami a povinnosťami podľa Zmluvy súhlasí.

### ČLÁNOK 12 – RIEŠENIE SPOROV

Akýkoľvek spor medzi stranami Zmluvy sa tieto strany budú snažiť vyriešiť z mierom.

Pokiaľ nedôjde k vyriešeniu sporu z mierom, je Zákazník – spotrebiteľ informovaný o tom, že pred prípad-

ným obrátením sa na príslušný súd Slovenskej republiky a po písomnej reklamacii adresovanej spoločnosti CITROËN, má možnosť podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak spoločnosť CITROËN na žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je:

- orgán alternatívneho riešenia sporov: Slovenská obchodná inšpekcia: Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, P. O. BOX č. 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27;
- oprávnená právnická osoba zapísaná v príslušnom zozname. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov nájdete na stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len Zákazník – spotrebiteľ. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporov medzi Zákazníkom – spotrebiteľom a spoločnosťou CITROËN, vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len spotrebiteľských zmlúv uzatvorených na diaľku a sporov, ktorých hodnota je vyššia ako 20 EUR.

Zákazník – spotrebiteľ sa sám rozhodne, či využije alebo nevyužije alternatívne riešenie sporov a každá strana má právo akceptovať alebo zamietnuť riešenie navrhnuté v rámci alternatívneho riešenia sporov.

Pokiaľ nedôjde k vyriešeniu sporu zmierom, k využitiu alternatívneho spôsobu riešenia sporov alebo k od súhlaseniu navrhovaného riešenia v rámci alternatívneho riešenia sporov, spor medzi Zákazníkom – spotrebiteľom a spoločnosťou CITROËN sa postúpi na príslušný súd Slovenskej republiky.

V prípade sporov medzi Zákazníkom – podnikateľom a spoločnosťou CITROËN, ktoré sa nepodarí vyriešiť zmierom, nebude možné obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov a spory môže riešiť len príslušný súd Slovenskej republiky.

## ČLÁNOK 13 - INFORMÁCIE O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV

Spoločnosť C Automobil Import, s. r. o. spracúva Vaše osobné údaje ako samostatný prevádzkovateľ na účely spojené s plnením Zmluvy, ako aj na iné účely, a to na základe rôznych zákonných dôvodov, ako je bližšie špecifikované v dokumente „Informácie o spracúvaní osobných údajov v súvislosti s údržbou a opravou motorových vozidiel“, a tiež v dokumente „Všeobecné informácie o spracúvaní osobných údajov“, ktoré sú obidva dostupné na webovej stránke [www.citroen.sk](http://www.citroen.sk)

v záložke „Ochrana osobných údajov“, a v ktorých nájdete všetky podrobné informácie ohľadom spracúvania Vašich osobných údajov spoločnosťou C Automobil Import, s. r. o., vrátane informácie o tom:

- aké kategórie Vašich osobných údajov spoločnosť spracúva,
- na aké účely a z akých zákonných dôvodov spoločnosť spracúva Vaše osobné údaje,
- na akú dobu bude spoločnosť spracúvať Vaše osobné údaje,
- akým príjmom poskytuje spoločnosť Vaše osobné údaje,
- či a v akom rozsahu spoločnosť prenáša Vaše osobné údaje do zahraničia,
- z akých zdrojov spoločnosť získava Vaše osobné údaje,
- aké môžu byť dôsledky neposkytnutia Vašich osobných údajov,
- aké práva máte ako dotknutá osoba v súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov spoločnosťou, a akým spôsobom môžete tieto práva uplatniť voči spoločnosti,
- na ktorý verejný orgán môžete podať sťažnosť proti spracúvaniu Vašich osobných údajov spoločnosťou.