

ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE OBCHODNÉ ZÁRUKY CITROËN

ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE OBCHODNÉ ZÁRUKY CITROËN

SPOLOČNÉ USTANOVENIA PRE OBCHODNÉ ZÁRUKY CITROËN

Na vozidlo značky "CITROËN", na ktoré sa vzťahuje táto objednávka, sa vzťahujú obchodné záruky poskytované výrobcom, od dátumu začiatku záruky uvedeného v „Záručnom liste“ v „Servisnej a záručnej knižke“, na dobu 24 mesiacov a bez obmedzenia počtu najazdených kilometrov, s výnimkou špeciálnych ustanovení uvedených nižšie alebo poskytnutých kupujúcemu osobitne.

Nárok na bezplatné vykonanie servisných zásahov v rámci obchodných záruk vznikne kupujúcemu len vtedy, ak ich uskutočnením poverí autorizovaný servis CITROËN.

Servisné zásahy vykonané na základe obchodných záruk nemajú za následok predĺženie ich platnosti.

V prípade ďalšieho predaja vozidla budú jeho ďalší majitelia oprávnení využívať obchodné záruky až do dátumu ich uplynutia za predpokladu, že každý z nich dodržal záručné podmienky. Za týmto účelom sa kupujúci zaväzuje odovzdať ďalšiemu majiteľovi vozidla „Servisnú a záručnú knižku“ vozidla s riadne vyplneným a potvrdeným „Záručným listom“ a tieto záručné podmienky. Obchodné záruky sa vzťahujú na vozidlo, ktoré je registrované a prevádzkované v krajinách Európskej únie (Belgicko, Bulharsko, Cyprus, Dánsko, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Írsko, Chorvátsko, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Maďarsko, Malta, Nemecko, Poľsko, Portugalsko, Rakúsko, Česká republika, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Španielsko, Švédsko, Taliansko a v nasledovných krajinách alebo územiach: Albánsko, Andorra, Bosna a Hercegovina, Vatikán, Gibraltár, Island, Kosovo, Lichtenštajnsko, Severné Macedónsko, Čierna Hora, Nórsko, Monako, San Maríno, Srbsko, Švajčiarsko, Spojené kráľovstvo, Nová Kaledónia, Francúzska Polynézia, Francúzska Guyana, Guadeloupe, Martinik, Réunion). Okrem tohto územia krytia, sa obchodné záruky v súlade s podmienkami krajiny pôvodu predaja vozidla, vzťahujú na vozidlo, ktoré je dočasne používané (režim tranzitu) v Alžírsku, Maroku, Tunisku, Turecku.

Obchodné záruky nie sú podmienené tým, že (I) pravidelnú údržbu alebo (II) opravy, na ktoré sa nevzťahujú obchodné záruky, vykonávajú autorizované servisy CITROËN.

Obchodné záruky nemajú vplyv na zákonnú záruku a ostatné práva spotrebiteľov podľa Občianskeho zákonníka a ďalších predpisov o ochrane spotrebiteľa a v žiadnom prípade ich neobmedzujú alebo nevylučujú.

Pokyny pre prevádzku a údržbu vozidla nájdete:

- v dokumente "Plán údržby" pre konkrétne vozidlo;
- v palubnej dokumentácii vozidla, ktorá pozostáva z:
 - o Uvítacia brožúra, ktorá obsahuje niektoré základné odporúčania týkajúce sa prevádzky vozidla, alebo "Stručná príručka", v ktorej sú obsiahnuté informácie a odporúčania, potrebné pre prevádzku vozidla. V týchto dokumentoch je tiež uvedený spôsob prístupu k úplnej používateľskej príručke v digitálnom formáte;
 - o Úplná verzia „Používateľskej príručky“ v digitálnej a/alebo papierovej podobe (na požiadanie za poplatok), ktorá obsahuje všetky pokyny a odporúčania týkajúce sa prevádzky vozidla.

OBCHODNÁ ZÁRUKA NA VÝROBNÉ VADY

Výrobca poskytuje na vozidlo obchodnú záruku na výrobné vady na dobu:

Dva (2) roky bez obmedzenia počtu najazdených kilometrov od dátumu začiatku záruky kupujúcemu uvedeného v „Záručnom liste“ v „Servisnej a záručnej knižke“ dodanej spolu s vozidlom.

• Osobitné podmienky pre elektrické vozidlá:

- na nasledujúce prvky trakčného reťazca sa vzťahuje obchodná záruka na výrobné vady v súlade s jej limitmi a dobou trvania: trakčný elektromotor, transformátor DC/AC, palubný menič/nabíjačka, vysokonapäťové káble, nabíjací kábel, riadiaca jednotka trakčnej batérie, riadiaca jednotka elektrického vozidla, prevodovka;
- na trakčnú batériu, pri ktorej výrobca poskytuje záruku na obdobie osem (8) rokov alebo do stošesťdesiat tisíc (160 000) km, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, s minimálnym zachovaním kapacity batérie sedemdesiat (70) % počas obdobia, na ktoré sa záruka vzťahuje.

• Osobitné podmienky pre hybridné vozidlá:

- na nasledujúce prvky trakčného reťazca sa vzťahuje obchodná záruka na výrobné vady v súlade s jej limitmi a dobou trvania: trakčný elektromotor, transformátor DC/AC, palubný menič/nabíjačka, vysokonapäťové káble, nabíjací kábel,

ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE OBCHODNÉ ZÁRUKY CITROËN

- riadiaca jednotka trakčnej batérie, riadiaca jednotka elektrického vozidla, prevodovka;
- na trakčnú batériu, pri ktorej výrobca poskytuje záruku na obdobie osem (8) rokov alebo do stošesťdesiat tisíc (160 000) km, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, s minimálnym zachovaním kapacity batérie sedemdesiat (70) % počas obdobia, na ktoré sa záruka vzťahuje.
 - Bezpečnostné opatrenia pri používaní elektrických vozidiel:
 - Nabíjacie káble a nabíjacie stanice pre jednotlivcov musia spĺňať špecifikácie výrobcu. Verejné nabíjacie stanice musia byť certifikované a musia spĺňať platné predpisy a nariadenia.
 - Ak je batéριοvé elektrické vozidlo (BEV - na sto (100) % elektrický pohon) nepoužívané niekoľko dní, zabráňte úplnému vybitiu trakčnej batérie, a to buď s dostatočnou rezervou kapacity elektrickej energie v samotnej trakčnej batérii (pri nepoužívanom vozidle je strata nabitia jedno (1) % za týždeň), alebo jej pripojením na nabíjanie tak, aby bola stále nabitá. Upozorňujeme, že úplné vybitie trakčnej batérie ju môže nenapraviteľne poškodiť.
 - Objednávka zahŕňa súhlas kupujúceho so zhromažďovaním prevádzkových údajov o vozidle výlučne pre interné potreby výrobcu, a to za účelom prevencie možných anomálií a/alebo zabezpečenia podpory trakčnej batérie a prvkov trakčného reťazca.
 - Je potrebné poznamenať, že výmena trakčnej batérie sa môže uskutočniť len v niektorých autorizovaných strediskách vybavených príslušným špecifickým vybavením.

Obchodná záruka na výrobné vady sa vzťahuje na:

S výhradou obmedzení uvedených nižšie sa obchodná záruka na výrobné vady vozidla vzťahuje na bezplatnú opravu alebo výmenu dielov vozidla, ktoré boli výrobcom alebo zástupcom výrobcu uznané za vadné a na prácu potrebnú na opravu týchto vad vozidla.

Oprava sa vykoná s použitím nových originálnych náhradných dielov alebo repasovaných náhradných dielov (ktoré spĺňajú rovnaké špecifikácie ako nové originálne náhradné diely) alebo náhradných dielov, na ktoré sa vzťahuje priama záruka výrobcu.

Ak je vozidlo nepojazdné z dôvodu poruchy, na ktorú sa vzťahuje záruka, výrobca alebo jeho zástupca uhradí všetky náklady na odstránenie poruchy priamo na mieste alebo na odtiahnutie vozidla do najbližšieho autorizovaného servisu CITROËN.

Upozorňujeme, že:

- Výmena dielu v rámci servisných zásahov na základe obchodnej záruky na výrobné vady nepredlžuje dobu trvania tejto záruky. Obchodná záruka na výrobné vady, ktorá sa vzťahuje na vymenené diely, zaniká ku dňu uplynutia pôvodnej obchodnej záruky na výrobné vady vozidla;
- Diely vymenené v rámci obchodnej záruky na výrobné vady prechádzajú do vlastníctva výrobcu alebo jeho zástupcu.

Obchodná záruka na výrobné vady sa nevzťahuje na:

- úkony údržby a opravy potrebné na správne fungovanie vozidla, uvedené v „Pláne údržby“, doplnenie aditív, výmenu filtra pevných častíc, ktorá sa vykoná pri predpokladanom počte najjazdených kilometrov, a výmenu komponentov bežnej údržby, ako sú olejový, vzduchový, palivový filter alebo filter v priestore pre cestujúcich, ktoré sú v plnej výške hradené kupujúcim;
- úpravy alebo nastavenie (geometria, vyváženie kolies, predná náprava, dvere, atď.) vykonané po uplynutí 1 mesiaca od dodania vozidla alebo keď vozidlo najazdilo viac ako 1000 km, podľa toho, čo nastane skôr;
- Výmenu komponentov, ktoré podliehajú bežnému opotrebovaniu v súvislosti s používaním vozidla, najazdenými kilometrami, geografickým a klimatickým prostredím, výlučne, ak výmena nie je dôsledkom zistenej výrobné vady. Ide o tieto komponenty: brzdové platničky, čeluste a kotúče, spojka, tlmiče, stierače, svetlá (okrem výbojkových a LED svetiel), štartovacej a/alebo pomocnej 12 V batérie. Je potrebné poznamenať, že opotrebenie trakčnej batérie je určené nad rámec jej výkonu, na ktoré sa vzťahuje obchodná záruka na výrobné vady, ktorej kritériá sú uvedené vyššie v tomto dokumente.
- vibrácie a zvuky súvisiace s prevádzkou vozidla a opotrebenie, ako je zmena farby, zmena alebo deformácia komponentov v dôsledku bežného starnutia;
- škody, spôsobené používaním iných, než originálnych alebo menej kvalitných komponentov, alebo príslušenstva, kvapalín a používaných palív**, ktoré nespĺňajú technické špecifikácie výrobcu v úplnom znení „Používateľskej príručky“, používaním doplnkových prísad, ktoré výrobca nenavrhol;
- škody, spôsobené nevyhovujúcim pripojením elektrického vozidla k zdroju napájania, elektrickému systému alebo použitému prúdu;
- škody, spôsobené prírodnými javmi, krupobitím, povodňami, zatopením, bleskom, víchricami

ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE OBCHODNÉ ZÁRUKY CITROËN

alebo inými atmosférickými vplyvmi ako aj škody, ktoré vznikli následkom nehôd, požiarom alebo krádežou;

- následky opráv, prestavieb alebo modifikácií vykonaných na vozidle výrobcom neschválenými subjektami, ako aj následky vyplývajúce z inštalácie príslušenstva, ktoré nebolo schválené výrobcom vozidla;
- komponenty, na ktoré poskytuje záruku priamo ich výrobca, napríklad pneumatiky, v prípade ktorých sieť CITROËN overí uplatniteľnosť tejto záruky u tretej strany;
- akékoľvek iné náklady, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto obchodnej záruke, najmä náklady vyplývajúce z prípadnej nepojazdnosti vozidla, teda náklady, spojené so stratou možnosti vozidlo používať alebo prevádzkovať a pod.

** Pokiaľ ide o biopalivá, zákazník si môže prečítať odsek venovaný tejto téme v úplnej verzii „Používateľskej príručky“ vozidla.

Čo musí kupujúci alebo ďalší oprávnený majiteľ vozidla urobiť, aby mohol uplatniť nárok na základe obchodnej záruky na výrobné vady:

- Preukázať sa „Servisnou a záručnou knižkou“ vozidla s riadne vyplneným a potvrdeným „Záručným listom“.
- Vykonávať údržbu a opravy vozidla v plnom súlade so všetkými požiadavkami uvedenými najmä v „Pláne údržby“ vozidla a preukázať ich vykonanie príslušnou dokumentáciou (riadne vyplnené a potvrdené záznamy servisu v „Servisnej a záručnej knižke“ vozidla, faktúry, atď.).
- Ihneď po zistení prípadnej vady je potrebné vykonať všetky opatrenia, ktoré sú potrebné na zabránenie zhoršenia vady alebo je následkov, pristaviť vozidlo, do autorizovaného servisu CITROËN alebo ak to je to potrebné na základe prejavov vady, vozidlo odstaviť a zabezpečiť jeho odtiahnutie do autorizovaného servisu CITROËN, za účelom prijatia vozidla počas otváracích hodín a vykonania opravy. Účelom tohto opatrenia je zachovať bezpečnosť vozidla a cestujúcich a zabrániť zhoršeniu zistenej vady, čo by mohlo spôsobiť potrebu rozsiahlejšej opravy, ako bola pôvodne potrebná. Z toho vyplýva, že obchodná záruka na výrobné vady sa nevzťahuje na vadu a jej následky, ak kupujúci nekonal v súlade s týmto pokynom ihneď po zistení prípadnej vady.
- Bezodkladne splniť každú výzvu autorizovaného servisu CITROËN na vykonanie potrebnej opravy vozidla.

Nerešpektovanie týchto pravidiel zakladá plnú zodpovednosť kupujúceho za budúce priame

alebo nepriame následky, týkajúce sa správneho chodu vozidla.

Obchodná záruka na výrobné vady sa nevzťahuje na nasledovné prípady a ich následky:

- zmeny alebo úpravy vykonané na vozidle, ktoré neboli schválené výrobcom vozidla alebo boli vykonané bez dodržania technických požiadaviek stanovených výrobcom vozidla;
- poruchy vozidla spôsobené nedbalosťou používateľa alebo nedodržaním požiadaviek uvedených v „Používateľskej príručke“ a/alebo v „Pláne údržby“;
- používanie vozidla neštandardným spôsobom alebo jeho používanie na účely súťaží, alebo preťažovanie, aj dočasné;
- neoprávnený zásah do počítadla stavu kilometrov vozidla alebo nemožnosť zistiť skutočný počet najazdených kilometrov vozidla.

OBCHODNÁ ZÁRUKA NA LAK

Okrem obchodnej záruky na výrobné vady výrobca poskytuje na vozidlo záruku na akékoľvek vady laku pôvodnej karosérie, a to od dátumu začiatku záruky vozidla uvedeného v „Záručnom liste“ v „Servisnej a záručnej knižke“ vozidla, na dobu:

Dva (2) roky bez obmedzenia počtu najazdených kilometrov, od dátumu začiatku záruky uvedeného v „Záručnom liste“ v „Servisnej a záručnej knižke“, dodanej spolu s vozidlom.

Obchodná záruka na lak sa vzťahuje na:

- Obchodná záruka na lak sa vzťahuje na úplnú alebo čiastočnú opravu laku nevyhnutnú na odstránenie vady, ktorá bola uznaná výrobcom alebo jeho zástupcom.
- Uplatnenie nároku na základe obchodnej záruky na lak je vyslovene podmienené skutočnosťou, že údržba vozidla bola vždy vykonávaná v súlade s požiadavkami, uvedenými výrobcom v „Servisnej a záručnej knižke“ a že oprava prípadného poškodenia bola vykonaná v súlade s predpismi výrobcu vozidla. Na to, aby kupujúci mohol naďalej využívať obchodnú záruku na lak, je povinný dať odstrániť poškodenia spôsobené vonkajšími príčinami do dvoch (2) mesiacov od ich zistenia, pričom náklady na tieto opravy znáša kupujúci. Táto oprava bude vyznačená v „Servisnej a záručnej knižke“ spolu s názvom spoločnosti, ktorá opravu vykonala, dátumom opravy, počtom najazdených kilometrov vozidla a číslom zákazky (faktúry).

Predloženie riadne vyplnenej „Servisnej a záručnej knižky“ vozidla (alebo iného dokladu, potvr-

ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE OBCHODNÉ ZÁRUKY CITROËN

dzujúceho vykonanie vyššie uvedených zásahov) bude požadované pri každom uplatnení nárokov na základe obchodnej záruky na lak.

Obchodná záruka na lak sa nevzťahuje na:

- poškodenie laku karosérie spôsobené vplyvmi prostredia, ako sú atmosférické, chemické, živočíšne alebo rastlinné činitele, piesok, soľ, náraz odletujúcich kamienkov alebo prírodné javy (krupobitie, povodeň, zatopenie, atď.) a iné vonkajšie faktory (v dôsledku nehody alebo iným);
- škody spôsobené nedbanlivosťou používateľa, oneskoreným nahlásením vady, ktorá sa má odstrániť, alebo nedodrzaním požiadaviek výrobcu vozidla;
- škody spôsobené udalosťami, na ktoré sa nevzťahuje vyššie uvedená obchodná záruka na výrobné vady;
- následky opráv, prestavieb alebo úprav vykonaných spoločnosťami, ktoré nie sú schválené výrobcou vozidla.

OBCHODNÁ ZÁRUKA PROTI PREHRDZAVENIU

Okrem obchodnej záruky na výrobné vady a obchodnej záruky na lak, výrobca poskytuje obchodnú záruku proti prehrdzaveniu (koróziu karosérie vozidla smerom z vnútornej časti do vonkajšej časti karosérie) vozidla, od dátumu začiatku záruky uvedeného v „Záručnom liste“ v „Servisnej a záručnej knižke“ vozidla, a to na dobu :

- dvanásť (12) rokov bez obmedzenia počtu najazdených kilometrov na osobné vozidlá;
- päť (5) rokov bez obmedzenia počtu najazdených kilometrov na úžitkové vozidlá.

Obchodná záruka proti prehrdzaveniu sa vzťahuje na:

- opravu alebo výmenu prvkov, ktoré výrobca alebo jeho zástupca uznal za vadné, v prípade perforácie spôsobenej koróziou.

Uplatnenie nároku na základe obchodnej záruky proti prehrdzaveniu je vyslovene podmienené skutočnosťou, že vozidlo bolo vždy opravené v prísnom súlade s požiadavkami výrobcu vozidla a že kupujúci dal vykonať riadne a včas:

- pravidelné servisné prehliadky uvedené v „Servisnej a záručnej knižke“ vozidla;
- kontroly obchodnej záruky proti prehrdzaveniu uvedené nižšie;
- opravy akéhokoľvek poškodenia vozidla, podľa odporúčaní výrobcu vozidla.

Cyklus údržby podľa obchodnej záruky proti prehrdzaveniu stanovuje nasledujúce pravidelné kontroly, ktoré sa vykonávajú na náklady kupujúceho:

- štyri (4) periodické prehliadky v prípade neelektrických osobných vozidiel, z ktorých prvú kontrolu je potrebné vykonať štyri (4) roky od dátumu začiatku obchodnej záruky proti prehrdzaveniu a následne každé dva (2) roky od predchádzajúcej kontroly;
- päť (5) periodických prehliadok v prípade elektrických osobných vozidiel, z ktorých prvú kontrolu je potrebné vykonať dva (2) roky od dátumu začiatku obchodnej záruky proti prehrdzaveniu a následne každé dva (2) roky od predchádzajúcej kontroly;
- dve (2) periodické prehliadky v prípade úžitkových vozidiel, z ktorých prvú kontrolu je potrebné vykonať dva (2) roky od dátumu začiatku obchodnej záruky proti prehrdzaveniu a následne dva (2) roky od predchádzajúcej kontroly.

Pri týchto kontrolách sa vozidlo, v prípade potreby, najskôr kompletne umyje a následne servis skontroluje jeho stav, určí prípadné zásahy, ktoré je potrebné vykonať a určí tie, na ktoré sa vzťahuje záruka proti prehrdzaveniu. Poškodenia spôsobené vonkajšími vplyvmi, ktoré môžu byť príčinou vzniku korózie sú nahlásené a zaznamenané na stránkach „Servisnej a záručnej knižky“ určených na tento účel.

Po každom zásahu do karosérie (v dôsledku nehôd, poškodenia, atď.) musí vždy nasledovať kontrolná prehliadka, ktorá musí byť vykonaná za rovnakých podmienok ako je popísané vyššie.

Kupujúci je povinný dať opraviť poškodenie spôsobené vonkajšími vplyvmi na vlastné náklady, pričom musí rešpektovať predpisy výrobcu vozidla a to do dvoch (2) mesiacov od vykonania kontrolnej prehliadky. Táto oprava musí byť zaznamenaná v „Servisnej a záručnej knižke“ s uvedením názvu spoločnosti, ktorá opravu vykonala, dátumu opravy, počtu najazdených kilometrov vozidla a čísla zákazky (faktúry).

Predloženie riadne vyplnenej „Servisnej a záručnej knižky“ vozidla (alebo iného dokladu potvrdzujúceho vykonanie vyššie uvedených zásahov) bude požadované pri každom uplatnení nárokov na základe obchodnej záruky proti prehrdzaveniu.

Obchodná záruka proti prehrdzaveniu sa nevzťahuje na:

- škody spôsobené nedbanlivosťou alebo nedodrzaním požiadaviek výrobcu vozidla;
- škody spôsobené udalosťami, na ktoré sa nevzťahuje vyššie uvedená obchodná záruka na výrobné vady;

ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE OBCHODNÉ ZÁRUKY CITROËN

- následky poškodenia protikoróznej ochrany v dôsledku použitia prostriedku, ktorého použitie nie je uvedené v pláne údržby;
- poškodenie v dôsledku opráv, prestavieb alebo úprav vykonaných spoločnosťami, ktoré nie sú schválené výrobcom vozidla;
- korózia spôsobená montážou príslušenstva neschváleného výrobcom vozidla a/alebo inštalovaného bez dodržania jeho požiadaviek;
- prestavby karosérie vykonané na vozidle, ako aj na korbách a na nákladných plošinách úžitkových vozidiel;
- kolesá a mechanické prvky, ktoré nie sú neoddeliteľnou súčasťou karosérie.

CESTNÁ ASISTENCIA CITROËN ASSISTANCE A DOPLNKOVÉ SLUŽBY

Výrobca ponúka podporné služby cestnej asistencie CITROËN ASSISTANCE (v krajinách a podľa nižšie uvedených spôsobov) počas doby trvania obchodnej záruky na výrobné vady vozidla:

- Mobilný servis
- Odťah vozidla
- Náhradné vozidlo
- Cestovné výdavky
- Návrat domov alebo pokračovanie v ceste
- Ubytovanie v hoteli
- Vyzdvihnutie opraveného vozidla
- Prevoz neopraveného vozidla zo zahraničia
- Informačná služba

OPERAČNÉ POKYNY

Asistenčná služba CITROËN ASSISTANCE je pre zákazníkov dostupná dvadsaťštyri (24) hodín denne, každý deň v roku.

Ak potrebujete využiť poskytované služby:

- stlačte tlačidlo asistenčného volania vo svojom vozidle, ak je vybavené takýmto zariadením,
- pomocou aplikácie MyCITROËN (KONTAKT a ASISTENČNÁ SLUŽBA),
- zavolajte na * bezplatné telefónne číslo 0800 15 24 24 alebo prípadne zo zahraničia volajte na číslo +421 264 533 681.

Služby sú k dispozícii pri telefonovaní zo Slovenska po voľbe telefónneho čísla a zvolení „Roadside Assistance (Cestná asistenčná služba)“. Pri telefonovaní zo zahraničia je potrebné zvoliť možnosť „International Services (Medzinárodné služby)“ a následne si zvoliť jazyk.

* Telefónne číslo je bezplatné pre väčšinu hovorov z pevnej linky a mobilných telefónov. Volania z niektorých mobilných telefónov a verejných telefónov v niektorých európskych krajinách môžu byť spoplatnené podľa sadzieb uplatňovaných

telefónnym operátorom. Pred pokračovaním sa môžete informovať u operátora.

Každá služba musí byť schválená asistenčnou službou CITROËN.

Náklady na služby, ktoré neboli dohodnuté prostredníctvom Asistenčnej služby CITROËN alebo neboli vopred schválené Asistenčnou službou CITROËN, nebudú uhradené.

KRAJINY, V KTORÝCH SÚ SLUŽBY POSKYTOVANÉ

Služby sú dostupné v týchto krajinách: Alžírsko, Albánsko, Andorra, Azerbajdžan, Bielorusko, Belgicko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Česká republika, Cyprus, Dánsko, Estónsko, Egypt, Faerské ostrovy, Fínsko, Francúzsko, Gibraltár, Grécko, Holandsko, Írsko, Island, Izrael, Jordánsko, Chorvátsko, Kazachstan, Lotyšsko, Lichtenštajnsko, Litva, Luxembursko, Kosovo, Macedónsko, Malta, Taliansko (vrátane Vatikánu), Moldavsko, Monako, Maroko, Palestína, Holandsko, Nórsko, Poľsko, Portugalsko (vrátane Azorských ostrovov a ostrovov Madeira), Rumunsko, Rusko, San Maríno, Srbsko a Čierna Hora, Slovensko, Slovinsko, Španielsko (vrátane Baleárskych a Kanárskych ostrovov, Melilly a Ceuty), Švédsko, Švajčiarsko, Tunisko, Turecko, Ukrajina, Maďarsko, Spojené kráľovstvo (vrátane ostrovov v Lamanšskom prielive).

Služby nie sú dostupné v krajinách, ktoré sú vo vojnovom stave.

ZAČIATOK PLATNOSTI A TRVANIE SLUŽIEB

Od 00:00 hod. dňa začiatku záruky uvedenom v „Záručnom liste“ v „Servisnej a záručnej knižke“ vozidla do 24:00 hod. posledného dňa obchodnej záruky na výrobné vady.

PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

DEFINÍCIE

Služby

Služby ponúkané pre nové vozidlá CITROËN za nižšie uvedených podmienok.

Vozidlo

Všetky nové vozidlá CITROËN predané na Slovensku a registrované s evidenčným číslom Slovenskej republiky od 1. januára 2023. Ak sa vozidlo opätovne predá, služby zostávajú v platnosti, až do dátumu skončenia ich platnosti.

Exkluzívna služba pre ľahké úžitkové vozidlá

Služba platí pre všetky úžitkové vozidlá s hmotnosťou nižšou ako štyri a pol (4,5) tony.

ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE OBCHODNÉ ZÁRUKY CITROËN

Asistenčná služba CITROËN

Operačné centrum, ktoré je k dispozícii dvadsaťštyri (24) hodín denne každý deň v roku, odpovedá na hovory zákazníkov a poskytuje pomoc v rámci ponúkaných služieb.

Udalosť

Porucha alebo iný asistovaný problém, ktorý umožňuje oprávnenej osobe prístup k službám cestnej asistencie.

Zákazník/oprávnené osoby

Vodič/používateľ vozidla, ktorého sa udalosť týka a v prípade upresnenia aj akákoľvek iná osoba vo vozidle, a to do maximálneho počtu miest vyznačeného v osvedčení o evidencii (technickom preukaze) vozidla.

Porucha

Akákoľvek významná situácia alebo udalosť, ktorá spôsobí alebo si vyžiada (výstražnou červenou kontrolkou) zastavenie prevádzky vozidla, alebo znemožní jeho opätovné naštartovanie, alebo používanie v podmienkach spôsobilých na prevádzku na pozemných komunikáciách. Akákoľvek porucha vozidla, ktorá neumožňuje jeho používanie na pozemných komunikáciách v súlade s miestnymi zákonmi/predpismi.

Nehoda

Nežiaduca udalosť spôsobená chybou, nedbalosťou, nedodržaním pravidiel a predpisov alebo neočakávanou udalosťou súvisiacou s cestnou premávkou, ktorá spôsobí poškodenie vozidla tak, že znemožní jeho používanie za bežných podmienok, čo potvrdí servisná sieť CITROËN.

Iné asistované problémy

Okolnosti, ktoré vznikli po dobu trvania obchodnej záruky na výrobné vady vozidla, ktoré zákazník nemôže vyriešiť a ktoré spôsobujú nepojazdnosť vozidla: vybitá 12V olovená batéria (nie z dôvodu technického problému), defekt alebo prepichnutá pneumatika/pneumatiky a iba v prípade modelov BEV (Battery Electric Vehicle) úplne vybitá vysokonapäťová batéria. V prípade vyššie uvedených udalostí sa poskytuje len cestná asistencia s mobilným servisom a/alebo odtahom do najbližšieho autorizovaného servisu CITROËN.

Iba v prípade modelov BEV, ak je vysokonapäťová batéria úplne vybitá, ak je to možné, cestná asistencia sa poskytuje prostredníctvom mobilného servisu v určitých vybraných oblastiach a v závislosti od miesta poruchy vozidla len na zabezpečenie núdzového nabíjania na mieste. Toto núdzové nabíjanie, vykonávané až 30 (tridsať) minút,

umožní zákazníkovi pokračovať v ceste na najbližšie nabíjacie miesto.

Ak táto mobilná servisná služba nie je k dispozícii, zákazníkovi bude poskytnutá služba odtahu do najbližšej verejnej nabíjacej stanice, ak sa takáto nachádza v okruhu 50 km od miesta, kde sa vozidlo nachádza.

Zákazník môže požiadať o odtah vozidla do miesta bydliska, ak je v okruhu päťdesiat (50) km od polohy vozidla a vybavené nabíjacou stanicou.

Ak sa v okruhu päťdesiat (50) km od miesta, kde sa vozidlo nachádza, nenachádza žiadna nabíjacia stanica, vozidlo sa odtiahne k najbližšiemu maloobchodnému predajcovi (ak je vybavený nabíjacou stanicou) alebo do depa cestnej asistencie (ak je vybavené nabíjacou stanicou). Nabíjanie na verejných nabíjaciach staniach je na náklady zákazníka. Služba môže byť poskytnutá maximálne trikrát (3) ročne.

Podmienky využívania služieb

Zákazník môže služby využívať len vtedy, ak udalosť nastane počas doby platnosti služieb a za predpokladu, že na vozidle bola riadne vykonaná plánovaná údržba uvedená a potvrdená v „Servisnej a záručnej knižke“ vozidla.

POPIS SLUŽIEB

MOBILNÝ SERVIS

V prípade nepojazdnosti vozidla z dôvodu poruchy, nehody alebo iných asistovaných problémov, zákazník musí kontaktovať CITROËN ASSISTANCE, ktorá vyšle na miesto, kde sa vozidlo nachádza, operátora (ak je to možné), aby vozidlo opravil.

Ak nie je možné vozidlo opraviť na mieste, prevádzkovateľ nechá vozidlo odtiahnuť do prevádzky najbližšieho autorizovaného predajcu/servisu CITROËN. Ak je vysokonapäťová batéria úplne vybitá v prípade modelov BEV, sa práce vykonávajú podľa pokynov uvedených v odseku *Iné asistované problémy*.

Zákazníkovi bude účtované palivo, potrebné na opätovné naštartovanie motora, všetky náhradné diely, použité pri zásahu a všetky ostatné opravy, na ktoré sa nevzťahuje záruka na výrobné vady vozidla.

ODŤAH VOZIDLA

Ak je v dôsledku *Poruchy, Nehody* alebo *Iných asistovaných problémov* vozidlo poškodené a nepojazdné, zákazníkovi bude poskytnuté odtahové vozidlo hradené v rámci služby, na odtiahnutie

ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE OBCHODNÉ ZÁRUKY CITROËN

vozidla do prevádzky autorizovaného predajcu/servisu CITROËN, ktorú si kupujúci zvolí (ak sa vozidlo nachádza maximálne do tridsať (30) km od uvedenej prevádzky), alebo do prevádzky najbližšieho autorizovaného predajcu/servisu CITROËN.

Iba v prípade modelov BEV sa vozidlo odtiahne do prevádzky autorizovaného predajcu/servisu CITROËN k predajcovi, ktorého si zákazník zvolil (ak sa vozidlo nachádza maximálne do 50 km od uvedenej prevádzky), alebo do prevádzky najbližšieho autorizovaného predajcu/servisu CITROËN.

Vozidlo bude odtiahnuté na iné miesto určené prevádzkovateľom odťahovej služby, ak je prevádzka najbližšieho autorizovaného predajcu/servisu CITROËN zatvorená. Zákazník je oprávnený vo všetkých prípadoch požadovať, aby bolo vozidlo odtiahnuté do prevádzky k najbližšiemu autorizovanému predajcovi/servisu CITROËN.

Iba v prípade modelov BEV, ak je vysokonapäťová batéria úplne vybitá sa vykoná práca podľa pokynov uvedených v odseku *Iné asistované problémy*.

Ak vozidlo odtiahne iná spoločnosť, ktorá má na poskytovanie tejto služby výhradné právo v mieste, kde sa vozidlo nachádza, zákazník musí - na žiadosť prevádzkovateľa odťahovej služby - zaplatiť za službu a následne požiadať o jej preplatenie.

NÁHRADNÉ VOZIDLO

Ak je čas potrebný na opravu vozidla po poruche dlhší ako dve (2) hodiny (potvrdené autorizovaným predajcom/servisom CITROËN na základe časovej normy výrobcu), autorizovaný predajca/servis CITROËN poskytne bezplatne k dispozícii náhradné vozidlo bez špecifickej výbavy a maximálne rovnakej kategórie, a to na maximálne štyri (4) pracovné dni, plus dni pracovného pokoja.

Autorizovaný predajca/servis CITROËN, ktorý vykonáva opravu, poskytne zákazníkovi jedno zo svojich náhradných vozidiel na maximálne štyri (4) pracovné dni, plus dni pracovného pokoja. Ak takéto vozidlá nie sú k dispozícii, autorizovaný predajca/servis zabezpečí prenájom vozidla.

V prípade nehody poskytne autorizovaný predajca/servis CITROËN, ktorý vykonáva opravu, náhradné vozidlo, ktoré možno bezplatne používať maximálne štyri (4) pracovné dni, plus prípadné dni pracovného pokoja, a to len v prípade, že je vozidlo poškodené tak, že sa nemôže samostatne pohybovať alebo nie je bezpečné pre cestujúcich. Táto služba sa poskytne až po odtiahnutí vozidla

do prevádzky autorizovaného predajcu/servisu CITROËN.

V prípade použitia prenajatého vozidla z požičovne je zákazník povinný dodržiavať všetky zmluvné podmienky príslušnej požičovne.

V prípade prítomnosti detí vo vozidle, ak to zákazník požaduje v súlade so zákonnou povinnosťou, musí poskytovateľ aktívne navrhnúť a zabezpečiť, aby boli vo vozidle ponúkanom zákazníkovi k dispozícii detské sedačky.

V prípade mladých vodičov alebo prítomnosti ďalšieho vodiča, je služba poskytovaná bez dodatočného poplatku. Ak sa zákazník rozhodne vykonať na vozidle plánované a/alebo bežné servisné úkony súčasne s opravou súvisiacou s poruchou, zákazník znáša všetky dodatočné náklady na prenájom vozidla, ktoré vzniknú z dôvodu predĺženia času, počas ktorého je vozidlo mimo prevádzky.

V prípade úžitkových vozidiel sa podľa možnosti poskytne náhradné úžitkové vozidlo.

V prípade úžitkových osobných vozidiel na súkromné účely s viac ako piatimi cestujúcimi vo vozidle, ak nie sú k dispozícii žiadne vhodné vozidlá, asistenčná služba na žiadosť zákazníka - a v prípade ďalšieho cestujúceho s platným vodičským preukazom - poskytne dve vozidlá nižšej kategórie.

Táto služba sa poskytuje ako alternatíva k službám *Návrat domov alebo Pokračovanie v ceste*.

Vodiči so zdravotným postihnutím

Ak má zákazník zdravotné postihnutie, pre ktoré bolo vozidlo špeciálne upravené, môže využívať vhodné náhradné vozidlo maximálne desať (10) dní. Ak ponúkané náhradné vozidlo nevyhovuje jeho zdravotnému postihnutiu, bude mu maximálne na desať (10) dní poskytnutý vodič.

CESTOVNÉ VÝDAVKY

Služba sa neposkytuje v prípade nepojazdnosti vozidla z dôvodu plánovaných servisných úkonov požadovaných výrobcom, montáže príslušenstva a opráv, vyplývajúcich zo zvolávacích akcií, ktoré vykonáva výrobca alebo jeho zástupca.

Po poruche alebo nehode môže zákazník a všetci cestujúci, ak to asistenčná služba CITROËN ASSISTANCE schváli, použiť taxík (alebo iný dopravný prostriedok) do maximálnej výšky sto dvadsať eur (120,- €) na jednu udalosť bez ohľadu na počet osôb, ktorým sa poskytuje pomoc. Cena za použitie taxíka (alebo iného dopravného prostriedku) bude zákazníkovi následne preplatená

ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE OBCHODNÉ ZÁRUKY CITROËN

do výšky uvedeného limitu, a to na základe zaslania nasledovnej dokumentácie:

- a) datované originálne účty za taxík (alebo iný dopravný prostriedok);
- b) kópiu dokladu o prevzatí vozidla s uvedením dátumu prevzatia a kópiu faktúry za opravu, oboje vystavené autorizovaným predajcom/servisom CITROËN.

Cena za použitie taxíka (alebo iného dopravného prostriedku) bude zákazníkovi preplatená podľa vyššie uvedených podmienok a po zaslaní vyššie uvedenej dokumentácie na adresu uvedenú v odseku **PREPLATENIE VÝDAVKOV UHRADENÝCH ZÁKAZNÍKOM** alebo alternatívne v prevádzke autorizovaného predajcu/servisu CITROËN, ktorá je najbližšie k bydlisku zákazníka, alebo v prevádzke autorizovaného predajcu/servisu CITROËN, v ktorej bolo vozidlo zakúpené.

Na preplatenie výdavkov musí byť dátum účtu/bločka za použitie taxíka (alebo iného dopravného prostriedku) medzi dátumom uvedeným na doklade o prevzatí vozidla (potvrdenom autorizovaným predajcom/servisom CITROËN) a dátumom faktúry za opravu vozidla.

NÁVRAT DOMOV ALEBO POKRAČOVANIE V CESTE

Ak je po poruche alebo nehode vozidlo nepojazdné vo vzdialenosti väčšej ako sto (100) km od miesta bydliska zákazníka a vozidlo nie je možné opraviť v priebehu dňa, v ktorom došlo k udalosti, asistenčná služba CITROËN ASSISTANCE zorganizuje návrat zákazníka a cestujúcich do ich bydliska alebo pokračovanie v ceste vlakom (prvou triedou), alebo autobusom (komfortnou triedou), alebo, ak je vzdialenosť väčšia ako päťsto (500) km, lietadlom (ekonomickou triedou) a uhradí všetky náklady.

Táto služba sa poskytuje ako alternatíva k službe *Náhradné vozidlo*.

UBYTOVANIE V HOTELI

Ak je po poruche alebo nehode vozidlo nepojazdné vo vzdialenosti väčšej ako sto (100) km od miesta bydliska zákazníka a vozidlo nie je možné opraviť v priebehu dňa, v ktorom došlo k udalosti, bude pre zákazníka a cestujúcich zaistený pobyt v miestnom troj-/štvorhviezdičkovom hoteli.

Asistenčná služba CITROËN ASSISTANCE uhradí náklady na ubytovanie a raňajky na maximálne štyri (4) noci a do sumy osemsto eur (800,- €) za maximálny počet povolených cestujúcich

uvedený v osvedčení o evidencii (technickom preukaze) vozidla.

Iba v prípade modelov BEV uhradí asistenčná služba CITROËN ASSISTANCE náklady na ubytovanie a raňajky maximálne na štyri (4) noci a do sumy tisíc eur (1000,- €) na udalosť.

VYZDVIHNUTIE OPRAVENÉHO VOZIDLA

Ak je po poruche alebo nehode vozidlo nepojazdné vo vzdialenosti väčšej ako sto (100) km od miesta bydliska zákazníka a vozidlo nie je možné opraviť v priebehu dňa, v ktorom došlo k udalosti, zákazníkovi bude poskytnutý jednosmerný lístok na vlak (prvou triedou) alebo jednosmerný lístok na autobus (komfortnou triedou), ak je vzdialenosť väčšia ako päťsto (500) km, jednosmerný lístok na lietadlo (ekonomickou triedou), aby si mohol vyzdvihnúť vozidlo hneď po jeho oprave.

Táto služba sa poskytuje ako alternatíva k službe *Náhradné vozidlo*.

Iba v prípade modelov BEV môže zákazník požiadať o odtiahnutie vozidla do miesta bydliska.

PREVOZ NEOPRAVENÉHO VOZIDLA ZO ZAHRA NIČIA

Ak je vozidlo po poruche nepojazdné a čas potrebný na jeho opravu je dlhší ako päť (5) dní (podľa potvrdenia autorizovaného predajcu/servisu CITROËN), asistenčná služba CITROËN ASSISTANCE znáša náklady na prevoz neopraveného vozidla do miesta bydliska zákazníka alebo do prevádzky autorizovaného predajcu/servisu CITROËN, ktorý je najbližšie k miestu bydliska zákazníka, alebo do prevádzky autorizovaného predajcu CITROËN, v ktorej bolo vozidlo zakúpené. Náklady na prepravu vozidla nemôžu presiahnuť zostatkovú hodnotu vozidla.

INFORMAČNÁ SLUŽBA

Všetci zákazníci môžu na požiadanie získať informácie o zmenách a otváracích hodinách autorizovaných predajcov/servisov CITROËN. Služba je k dispozícii dvadsaťštyri (24) hodín denne, každý deň v roku.

PREPLATENIE VÝDAVKOV UHRADENÝCH ZÁKAZNÍKOM.

Na preplatenie vzniknutých výdavkov musí zákazník zaslať originály (nie kópie) účteniek alebo rovnocenných dokladov so stručným popisom udalosti, s uvedením, či bol výdavok schválený, a s uvedením referenčného čísla poskytnutého Asistenčnou službou CITROËN ASSISTANCE, údajov o vozidle a osobných údajov toho, komu má byť náhrada vyplatená, s informáciami o bankovom účte

ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE OBCHODNÉ ZÁRUKY CITROËN

na vykonanie bankového prevodu. Všetky uvedené údaje je potrebné zaslať na adresu asistenčnej služby CITROËN ASSISTANCE.

VYLÚČENIA ZO SLUŽIEB

Bez ohľadu na podmienky a špecifické výnimky jednotlivých služieb sa dodatočne uplatňujú nasledujúce výnimky a vylúčenia:

1. Služby nie sú k dispozícii pri nasledovných udalostiach a/alebo okolnostiach: motoristických pretekoch, rallye, rýchlostných alebo časových skúškach, cvičných jazdách, vojnách, nepokojoch, povstaniach, masových politických demonštráciách, rabovaní, štrajkoch, použití na vojenské účely alebo teroristické činy, poškodení zemetrasením, mimoriadnych atmosférických javoch, javoch jadrovej premeny alebo žiarenia spôsobeného umelým urýchľovaním atómových častíc, úmyselnom poškodení, vandalizme alebo účasti na trestnom čine, alebo priestupku, akomkoľvek poškodení spôsobenom prívesom, nákladom alebo inými vonkajšími vplyvmi.
2. Poskytovatelia služieb nenesú zodpovednosť za škody spôsobené zásahom štátnych orgánov v krajine, kde sa služba poskytuje, alebo v dôsledku iných náhodných, neočakávaných okolností.
3. Sanitky, vozidlá používané verejnými dopravnými spoločnosťami, vozidlá predávané úradným orgánom, ako je polícia, colná správa a hasiči alebo iné špecifické nasadenia pre poskytovanie štátnych služieb, sú oprávnené len na služby *Mobilný servis* a *Odťah vozidla*; v prípade modelov BEV, ak je vysokonapäťová batéria úplne vybitá, práca sa vykoná tak, ako je uvedené v odseku *Iné asistované problémy*.
4. Zákazník, ktorý sa rozhodne nevyužiť jednu alebo viac služieb, nemá nárok na kompenzáciu alebo alternatívne služby akéhokoľvek druhu ako náhradu.
5. Uhradené náklady, ktoré nesúvisia s udalosťou (strava, ubytovanie, taxi, pohonné hmoty, atď.), sa nepreplácajú.
6. Vykonávanie úkonov plánovanej údržby nie je zahrnuté do služieb.
7. Zo služieb sú vylúčené vozidlá v nebezpečnom stave alebo vozidlá, ktoré nie sú udržiavané podľa pokynov výrobcu vozidla.
8. Vozidlá predané bez obchodnej záruky na výrobné vady sú zo služieb vylúčené.