

MG pomoć *na cesti*



mgmotor.hr





OPĆI UVJETI USLUGE MG POMOĆ NA CESTI

Svrha ovog dokumenta je definirati uslugu Pomoći na cesti (u daljnjem tekstu: »MG POMOĆ NA CESTI«) te uvjete i način njezina pružanja.

Uslugu MG POMOĆ NA CESTI osigurava uvoznik vozila, društvo GRAND AUTOMOTIVE ADRIATIC d.o.o. za trgovinu i usluge, Ljubljanska Avenija 4, 10090 Zagreb, OIB: 94832313153. Navedena usluga ne predstavlja jamstvo, već zasebno osiguranu pomoć na cesti koja se pruža sukladno uvjetima iz ovih općih uvjeta.

Korisnici

Vlasnik vozila, odnosno vozač i putnici koji nisu platili prijevoz, u broju registriranih sjedala vozila navedenih u prometnoj dozvoli, imaju pravo na pomoć pod uvjetima navedenim u nastavku. Autostoperi se ne smatraju se korisnicima.

Korisnici nemaju pravo na uslugu MG POMOĆ NA CESTI ako je vozilom upravljala osoba bez važeće vozačke dozvole, ako je vozilom upravljala osoba bez dopuštenja vlasnika vozila, ako je vozač upravljao vozilom pod utjecajem droga ili alkohola.

Razlog korištenja usluge MG POMOĆ NA CESTI

Vozilo je neispravno zbog kvara koji je pokriven garancijom, odnosno u ostalim točno određenim slučajevima navedenim u uvjetima usluge MG POMOĆ NA CESTI.

1. TRAJANJE USLUGE MG POMOĆ NA CESTI

Trajanje usluge MG POMOĆ NA CESTI je 7 godina od datuma predaje novog vozila ili do prijeđenih 150.000 km od datuma predaje novog vozila (što nastupi prije) i besplatno je za sve kupce vozila marke MG u Republici Hrvatskoj. Na uslugu MG POMOĆ NA CESTI ima pravo vlasnik vozila, odnosno korisnici, isključivo ako je vozilo redovito servisirano u skladu s uputama proizvođača vozila za održavanje. Ako navedeni uvjeti nisu u potpunosti ispunjeni korisnici nemaju pravo na uslugu MG POMOĆ NA CESTI. Usluga je vezana za broj šasije vozila, a ne na ime i prezime vlasnika, dakle prenosivo je pri prodaji vozila.

2. GEOGRAFSKO POKRIĆE PRUŽANJA USLUGA MG POMOĆ NA CESTI

Usluge u okviru MG POMOĆ NA CESTI mogu se ostvariti za sva vozila registrirana u Republici Hrvatskoj, dok se koriste u Republici Hrvatskoj i državama Europske unije, Islandu, Lihtenštajnu, Norveškoj, Švicarskoj, Ujedinjenom Kraljevstvu, Bosni i Hercegovini, Srbiji, Sjevernoj Makedoniji, Crnoj Gori, Kosovu i Albaniji. Za vozila koja se koriste izvan tako određenog geografskog područja, usluga MG POMOĆ NA CESTI ne vrijedi.

3. PODRUČJE VALJANOSTI USLUGE MG POMOĆ NA CESTI

Korisnik ima, na vlastiti zahtjev, pravo na: usluge MG POMOĆ NA CESTI 24 sata dnevno, u skladu s odredbama ovih općih uvjeta. Pružatelj usluge MG POMOĆ NA CESTI odlučuje može li se kvar na vozilu otkloniti na mjestu kvara, pod uvjetima ove usluge, ili je potrebno vučenje do najbližeg ovlaštenog servisnog centra MG te o tome obavještava kupca.

Ostali popravci i troškovi s njima u vezi (rezervni dijelovi i rad) nisu pokriveni uslugom MG POMOĆ NA CESTI.

Usluga MG POMOĆ NA CESTI ne pokriva:

- posrednih posljedica eventualnog kvara (gubitak prihoda, troškovi zbog neispravnosti vozila itd.),
- sastavnih dijelova vozila koji su bili prerađeni,
- posljedica prerade na drugim dijelovima i sklopovima ili na karakteristikama vozila (pogoršano funkcioniranje, prijevremena istrošenost, izmjene itd.),
- troškova redovnog servisiranja u skladu s preporukama proizvođača,
- zamjene dijelova koji se troše korištenjem vozila,
- štete zbog neodgovarajućeg održavanja vozila ili nepoštivanja uputa i preporuka proizvođača glede održavanja vozila ili uputa za korištenje vozila,
- oštećenja ili pogoršanog funkcioniranja vozila uzrokovanih sljedećim vanjskim uzrocima:
 - nanosi povezani s pojavom onečišćenja zraka,
 - biljni nanosi (smole,...),
 - životinjski nanosi (ptičji izmeti,...),
 - kemijski nanosi itd.;

- predmeti koji se prevoze;
- korištenje goriva loše kvalitete ili goriva s nečistoćama (kontaminirano gorivo);
- ugradnja dodatne opreme koju proizvođač nije odobrio;
- ugradnja dodatne opreme koju je proizvođač odobrio, ali koja je ugrađena bez poštivanja preporuka proizvođača vozila,
- štete zbog događaja više sile (gromova, požara, poplava, potresa, ratnih događaja, nemira, atentata itd.);
- štete zbog prometnih nesreća, vandalizma, krađe vozila ili dijelova vozila,...
- štete zbog neispravne brave kao posljedice savijenog ključa, neispravnih žarulja ili brisača, štete zbog neispravne klime, alarma, razbijenog prozora, blokirane električne sjedalice, problema s ugrađenim plinskim napravama, pregrizanim instalacijama (životinje), onemogućene vožnje zbog toga što vozač nema zimske lance ili su se pokidali, problema s proizvodima (ulje,...), problema s otvaranjem/zatvaranjem bočnih prozora, problema zbog zaglavljenja u snijegu ili blatu, prodiranja vode u kabinu,...
- štete zbog gubitka ključa - zametnutog ključa, gubitka ključeva zbog krađe, loma ključa u bravi vrata ili kontaktu.

4. KAKO OSTVARITI USLUGE MG POMOĆ NA CESTI

Za ostvarivanje usluge MG POMOĆ NA CESTI korisnik je dužan:

- uvjeriti se da je serviser nakon obavljenog redovnog servisa vozila koji preporučuje proizvođač, unio datum izvršenja servisa u DSR (digitalnu servisnu knjižicu) održavanja vozila,
- uneseni datum, odnosno pravovremeno izvršenje redovnih servisa uvjetuje valjanost usluge MG POMOĆ NA CESTI,
- po potrebi predočiti dokaze da je redovno servisiranje vozila koje preporučuje proizvođač izvršeno,
- obratiti se najbližem članu ovlaštene mreže MG ili MG POMOĆ NA CESTI na telefonski broj 0800 64 64 za pozive iz Hrvatske i broj +385 1 4693 771 za pozive iz inozemstva,
- pomoć se može koristiti samo ako je vozilo u neispravnom stanju zbog nepredvidivog mehaničkog, električnog ili elektronskog kvara koji je odgovarajuće utvrdio proizvođač i/ili jedan od predstavnika njegove mreže te neispravnosti vozila zbog:
 - elektronskog ključa koji ne radi i čiji kvar korisnik nije prouzročio,
 - zaključanog ključa u unutrašnjosti vozila,
 - točenja pogrešnog goriva - nenamjernog punjenja rezervoara gorivom koje ne odgovara tipu vozila,
 - većeg broja ispuhanih guma istovremeno.

Usluga MG POMOĆ NA CESTI ne vrijedi, a pružatelj usluga MG POMOĆ NA CESTI i članovi ovlaštene mreže MG oslobođeni su svake odgovornosti u sljedećim slučajevima:

- Vozilo je korišteno u uvjetima koji nisu u skladu s uvjetima i uputama za korištenje vozila ili s uvjetima i uputama proizvođača za održavanje vozila i garancija (primjer: preopterećenje ili sudjelovanje vozila u sportskom natjecanju bilo koje vrste),
- Utvrđena je posljedica popravka ili održavanja vozila izvan ovlaštene servisne mreže MG,

- Nepoštivanjem stručnih preporuka proizvođača.

U okviru usluge MG POMOĆ NA CESTI zamijenjeni dijelovi u okviru popravka kvara na licu mjesta postaju vlasništvo proizvođača MG.

5. USLUGE U OKVIRU MG POMOĆ NA CESTI

Korisnik mora prije pozivanja službe MG POMOĆ NA CESTI osigurati sljedeće informacije koje garantiraju veću učinkovitost popravka na cesti:

- točno mjesto kvara: ulica i kućni broj, cesta i prometna kilometarska oznaka, vidljiva posebnost,...;
- identifikacija vozila: identifikacijski broj naveden u servisno-jamstvenoj knjižici (broj šasije), datum preuzimanja vozila ili datum prve registracije, registarska oznaka vozila, tip, kilometraža vozila;
- ime i prezime korisnika, telefonski broj na kojemu je korisnik dostupan;
- informaciju o zadnjem preporučenom servisnom intervalu po programu održavanja.

Služba MG POMOĆ NA CESTI odmah nakon korisnikovog poziva i s obzirom na njegov slučaj organizira u nastavku navedene usluge te pokriva troškove tih usluga pod uvjetima ove usluge.

UPOZORENJE: služba MG POMOĆ NA CESTI ne pokriva troškove korisnika koji su nastali bez njezine prethodne suglasnosti. Usluge pomoći pruža isključivo služba MG POMOĆ NA CESTI.

a. Otklanjanje kvara na mjestu kvara: Ako je moguće, MG POMOĆ NA CESTI organizira u najkraćem roku otklanjanje kvara na vozilu na mjestu kvara. Ako kvar na vozilu nije moguće otkloniti na mjestu kvara i potrebno je vučenje vozila, korisnik ima pravo na uslugu opisanu u točki b. Na popravak na mjestu kvara korisnik ima pravo samo ako je (manji) kvar moguće otkloniti u roku jednog sata.

b. Vuča vozila: Služba vučenja odvozi vozilo do najbližeg ovlaštenog servisa MG. U slučaju da do kvara dođe u mjestu u kojemu korisnik redovito servisira svoje vozilo i u tom mjestu postoji više servisa, korisnik može zatražiti prijevoz do onog servisa gdje obično održava svoje vozilo.

Popravak vozila (rad i zamjena eventualnih rezervnih dijelova) kod ovlaštenog servisera nije pokriven uslugom MG POMOĆ NA CESTI.

Dodatne usluge: Ako vozilo nije moguće popraviti isti dan ili ako je vrijeme popravka prema vremenskim normativima MG dulje od 3 sata, korisnici mogu, ovisno o situaciji u kojoj se nalaze, imati pravo na jednu od sljedećih dodatnih usluga označenih s *. Usluge Zamjenskog vozila, Nastavka putovanja, Boravka u hotelu ne mogu se kombinirati — korištenjem jedne od navedenih usluga, korisnik gubi pravo na korištenje ostalih dviju usluga.

Usluga MG POMOĆ NA CESTI ne uključuje pomoć kod nesreća ili problema nastalih zbog treninga ili sudjelovanja na natjecanjima. Vozila u vlasništvu tvrtki koje se bave iznajmljivanjem vozila (rent a car), vozila u vlasništvu organizacija poput policije, carine, vatrogasaca i ostala posebno označena ili prerađena vozila, taksiji, car-sharing, Uber ili slična vozila te vozila koja se koriste za obrazovanje kandidata za vozačku dozvolu (autoškole), imaju pravo isključivo na usluge otklanjanja kvara na mjestu kvara i vučenja vozila. Vozila koja imaju više od 9 sjedala isključena su iz usluge MG POMOĆ NA CESTI.

c. Boravak u hotelu (*): Ako se vozilo nalazi više od 80 km od uobičajenog boravišta korisnika i ako korisnik želi čekati popravak vozila na mjestu kvara, MG POMOĆ NA CESTI može organizirati i preuzeti troškove boravka korisnika i njegovih putnika u hotelu prema izboru MG POMOĆI NA CESTI u hotelu s 3 zvjezdice u trajanju do tri noći. Troškove prehrane (osim doručka), pića (minibara) i telefona snosi korisnik.

Korisnicima se ne smatraju autostoperi ili osobe koje se prevoze uz naknadu. Ova usluga nije pokrivena u slučaju prometne nesreće.

d. Nastavak putovanja (*) — ili — povratak u mjesto boravka (*)

Ako korisnik ne želi čekati na popravak vozila na mjestu kvara, MG POMOĆ NA CESTI može organizirati i preuzeti troškove nastavka putovanja najkraćim putem:

- vlakom,
- zrakoplovom u ekonomskoj klasi, ako je putovanje vlakom dulje od 6 sati, do maksimalnog iznosa 400 EUR po putniku s uključenim PDV-om.

e. Preuzimanje popravljenog vozila (*): Za preuzimanje popravljenog vozila, MG POMOĆ NA CESTI stavlja na raspolaganje vlasniku ili osobi koju on odredi, ako je njegovo mjesto boravka od servisa udaljeno više od 80 km, jedno od sredstava određenih u poglavlju »Nastavak putovanja ili povratak u mjesto boravka« za povratak na mjesto kvara i preuzimanje popravljenog vozila, pri čemu se pokrivaju troškovi za jednog korisnika. Dodatni troškovi preuzimanja vozila (npr. trošak prijevoza od strane zamjenskog vozača) nisu pokriveni.

f. Zamjensko vozilo (*): Korisnik vozila može, ovisno o trenutnoj vremenskoj i prostornoj dostupnosti, imati pravo na zamjensko vozilo koje organizira kontaktni centar usluge MG POMOĆ NA CESTI i to najdulje za period od 5 kalendarskih dana. Ova usluga nije pokrivena u slučaju prometne nesreće. Ako se vozilo nalazi u servisnoj mreži, ali tamo nije dovedeno uz pomoć usluge MG POMOĆ NA CESTI, korisnik nema pravo na besplatnu uslugu zamjenskog vozila.

Kako bi korisnik mogao ostvariti pravo na ovu uslugu, mora imati važeću kreditnu karticu koja će se koristiti kao jamstvo u slučaju prekoračenja troškova, prometnih prekršaja ili oštećenja zamjenskog vozila koji nisu obuhvaćeni kasko osiguranjem. Korištenje zamjenskog vozila mora se odvijati u skladu s općim uvjetima najma vozila koji vrijede kod posuditelja koji je dao vozilo. Vozilo mora biti vraćeno u mjestu u kojemu je posuđeno. Dodatne troškove, poput dodatnog osiguranja, cestarine ili goriva, snosi vlasnik vozila koje se popravljaju.

g. Taksi (*): Pravo na ovu uslugu imaju korisnik i ovlaštteni putnici (do najvećeg zakonski dozvoljenog broja putnika u vozilu) u slučaju kada ih je potrebno prevesti s mjesta gdje je vozilo stalo do najbliže lokacije na kojoj se mogu organizirati druge usluge na koje korisnik ima pravo. Također imaju pravo na uslugu u slučaju potrebe preuzimanja ili vraćanja zamjenskog vozila u poslovnici Rent-a-Car tvrtke kod koje je vozilo iznajmljeno. Ova usluga pokrivena je do najvećeg iznosa 80,00 EUR (s uključenim PDV-om). Umjesto taksi prijevoza može se, dogovorom s korisnikom, organizirati prijevoz korisnika i ovlaštenih putnika drugim sredstvima javnog prijevoza, do pokrivenog iznosa.

h. Repatrijacija (*) (prijevoz vozila u matični servis) nepopravljenog vozila

Pravo na ovu uslugu korisnik vozila ima samo u slučaju kada se kvar dogodi izvan Republike Hrvatske, ali unutar država navedenih u točki 2. ovih Općih uvjeta.

Ako popravak u servisu kamo je vozilo odvedeno nije moguć u roku 5 radnih dana, organizira se usluga repatrijacije vozila u servis u mjestu stalnog boravišta korisnika vozila, gdje korisnik obično održava svoje vozilo. Prijevoz tereta koji se nalazi u vozilu ili na prikolici također je obuhvaćen repatrijacijom.





Find your *more*