

## **Volkswagen garancija - uvid u usluge i sve važne pojedinosti**

### **Predmet Volkswagen garancije**

#### **Za vozila kupljena nakon 01.01.2011. godine**

Generalni uvoznik za Volkswagen u Bosni i Hercegovini pokriva troškove otklanjanja kvarova na originalnim mehaničkim, električnim i elektronskim dijelovima vozila u trajnju dodatne 2 (dvije) godine nakon isteka važeće garancije izdate prilikom kupovine vozila, pod slijedećim uvjetima:

- da je ovlaštenu Volkswagen servis obavio sve redovne servisne preglede u predviđenom vremenskom intervalu ili nakon pređenog predviđenog broja kilometara, ovisno šta prije nastupi, prema planu održavanja vozila;
- da su dosadašnje popravke izvršene u ovlaštenom Volkswagen servisu;
- da je nedostatak utvrđen i otklonjen u ovlaštenom Volkswagen servisu;
- da vozilo ima manje od 120.000 pređenih km.

Osim troškova otklanjanja nedostataka na originalnim mehaničkim, električnim ili elektronskim dijelovima vozila, Volkswagen garancija ne obuhvata nikakve druge izdatke kao što je npr. zamjensko vozilo.

### **Vlasnik vozila nema pravo:**

- na zamjenu vozila novim vozilom;
- na sniženje kupoprodajne cijene;
- na raskid ugovora o prodaji vozila i povrat novca;
- na naknadnu štete koju je pretrpio čekajući da se njegovo vozilo popravi.

Nekorištenjem prava u toku dodatne 2 (dvije) godine ili do pređenih 120.000 km (stotinu dvadeset hiljada km), iz bilo kojeg razloga, vlasnik vozila gubi pravo podnošenja bilo kakvih zahtjeva generalnom uvozniku.

### **Ograničenja Volkswagen garancije**

Volkswagen garancijom nisu obuhvaćene naknadne dorade vozila i opreme koja je ugrađena nakon isporuke novog vozila kupcu.

Prirodno trošenje dijelova usljed redovne upotrebe vozila ne smatra se nedostatkom, pa isto nije pokriveno Volkswagen garancijom.

Volkswagen garancija ne obuhvata otklanjanje nedostataka koji su nastali usljed:

- dejstva više sile (poplave, grom, zemljotres i sl.)
  
- specifičnih uslova eksploatacije i rukovanja vozilom (sudar, loši putevi...)
  
- prirodnog trošenja komponenti vozila (filteri, pneumatici, kočioni diskovi, svjećice, amortizeri, metlice brisača i sl.)
  
- ugradnja dijelova koje nije odbrio proizvođač ili generalni uvoznik
  
- ugradnja/promjena na vozilu koja nije obavljena u skladu sa uputama proizvođača
  
- korištenje vozila suprotno namjeni (auto trke i sl.)
  
- opterećenje vozila iznad propisanog ograničenja
  
- upotreba goriva, maziva, motornog i drugog ulja, rashladne tečnosti, sredstava za čišćenje i poliranje koji ne zadovoljavaju kvalitet koji je propisao proizvođač ili se koriste shodno namjeni i uputstvu za upotrebu
  
- nepoštivanje proizvođačevih uputstava za upotrebu vozila i servisnog plana održavanja
  
- propusta kupca da odmah prijavi kvar ili protivljenja kupca da se opravka vozila izvrši odmah.

Kupac gubi prava iz Volkswagen garancije u sljedećim slučajevima:

- ako je nedostatak na vozilu izazvan namjerno
  
- ako je nedostatak na vozilu posljedica nepravilne upotrebe vozila, sudar, pucanje gume, elementarne nepogode, prirodnog habanja, oštećenje uzrokovano spoljnjim mehaničkim i/ili hemijskim uticajima (npr. djelovanje životinja, životinjske ili biljne materije, udarci kamenčića, industrijski i izduvni gasovi u zraku i sl.)
  
- ako ovlaštenu servis nije obavio sve redovne servisne preglede u predviđenom intervalu
  
- ako vlasnik ili korisnik vozila nije dozvolio ili ne dozvoljava otklanjanje ili popravku nedostataka, greške ili kvara ovlaštenom Volkswagen servisu
  
- ako su u vozilo ugrađivani neoriginalni dijelovi
  
- ako su na vozilu izvršene promjene koje proizvođač nije predvidio niti odobrio
  
- ako nisu poštivana uputstva o upotrebi, održavanju i servisiranju vozila
  
- u slučajevim koji nisu navedeni a sa ostalim su u uzročnoj vezi
  
- kada vozilo pređe više od 120.000 km

Prava definisana u garantnom listu proizvođača koja se tiču garancije na lak ostaju nepromijenjena i ne produžavaju se.

Volkswagen garancijom nisu pokrivene popravke i usluge koje je propisao proizvođač, a koje se smatraju redovnim održavanjem vozila, kao što je npr. zamjena filtera, svjećica, sijalica, osigurača, kočionih pločica i diskova, izmjene i dopune raznih pogonskih sredstava i sl.

### **Teritorija važenja**

Zahtjev za ostvarenje navedenih prava iz garancije vlasnik vozila može podnijeti bilo kojem ovlaštenom Volkswagen servisu u Bosni i Hercegovini, pod uslovom da je vozilo kupljeno kod nekog ovlaštenog Volkswagen partnera u Bosni i Hercegovini.

### **Vlasnik vozila ima pravo na popravku vozila i izvan granica Bosne i Hercegovine, pod slijedećim uvjetima:**

- ako vozilo kupca ostane nepokretno na putu. Pod pojmom „nepokretno vozilo“ podrazumjeva se vozilo koje sopstvenom snagom ne može doći do najbližeg ovlaštenog servisa ili kojem ovlašteni Volkswagen servis iz tehničkog ili bezbjednosnog razloga zabranjuje dalju vožnju.

- ako je popravka izvršena u najbližem ovlaštenom Volkswagen servisu.

Vlasnik vozila sam snosi troškove poravke u ovlaštenom Volkswagen servisu izvan granica Bosne i Hercegovine. Zahtjev za nadoknadu troškova koji su pokriveni pravima Volkswagen garancije vlasnik vozila mora podnijeti u roku od 8 (osam) dana od dana završetka popravke vozila. Zahtjev podnosi onom ovlaštenom Volkswagen servisu u kojem je obavio posljednji servis vozila prije nego što se nedostatak odnosno kvar pojavio.

Da bi ostvario pravo na povrat novčanih sredstava, vlasnik vozila je dužan da priloži primjerak originalnog radnog naloga i računa, gdje su detaljno navedeni troškovi rada i troškovi originalnih

dijelova koji su ugrađeni.

### Početak i trajanje Volkswagen garancije

Volkswagen garancija prestaje da važi u slučaju da se vozilo koje isporuči ovlaštenu Volkswagen partner registruje u inostranstvu za vrijeme trajanja garantnog roka.

Volkswagen garancija počinje da važi prvog dana nakon isteka važeće dvogodišnje garancije izdate prilikom kupovine vozila i važi naredne 2 (dvije) godine ili do trenutka kada vozilo pređe 120.000 (stotinu dvadeset hiljada) km, u ovisnosti šta prije nastupi.

Na trajanje Volkswagen garancije nema uticaja odjava ili privremeno mirovanje vozila, kao ni promjena korisnika ili vlasnika vozila.

### Obaveze korisnika Volkswagen garancije

Da bi korisnik Volkswagen garancije ostvario svoja prava, obavezan je da:

- odmah po natupanju kvara o tome obavijesti ovlaštenog Volkswagen partnera,
- u svako doba ovlaštenoj osobi Volkswagen servisa omogućiti pregled oštećenog predmeta u ovlaštenom Volkswagen servisu, te da mu na zahtjev pruži sve informacije potrebne za utvđivanje štete,
- u slučaju kvara, ponese servisnu knjižicu kao dokaz o sprovedenom održavanju , provjeri i njezi vozila koje propisuje proizvođač,

- preduzme sve što je moguće za umanjenje i uklanjanje štete, spriječi izlaganje vozila daljim oštećenjima i pridržava se uputstva ovlaštenog Volkswagen servisa.

Nepridržavanje navedenih obaveza od strane korisnika ima za posljedicu djelimični ili potpuni prestanak važenja Volkswagen garancije. Da li će posljedica biti djelimični ili potpuni prestanak važenja zavisi od ozbiljnosti povrede navedenih obaveza.

### **Završne odredbe**

Navede prava ne utiču na ostala prava koja vlasniku vozila, kao kupcu, pripadaju po drugim osnovama.

Da bi ostvario prava, vlasnik je obavezan da prije nego što započne otklanjanje nedostataka omogući utvrđivanje nedostataka u ovlaštenom servisu.