

Upute za održavanje vozila i procedura prijave kvara

GARANTIQ jamstvo za rabljena motorna vozila

Poštovani, kako bi GARANTIQ jamstvo ostalo važeće i kako bi se eventualni jamstveni zahtjevi mogli pravilno obraditi, kupac-korisnik vozila dužan je pridržavati se uputa za održavanje vozila, preporuka proizvođača te procedure prijave kvara navedene u nastavku.

Posebna napomena o servisnom intervalu za rabljena vozila

Neovisno o tome predviđa li proizvođač vozila dulji servisni interval, s obzirom na to da se GARANTIQ jamstvo odnosi na rabljena motorna vozila, za potrebe uvažavanja prava iz jamstva kupac-korisnik dužan je redovno održavanje vozila obavljati najkasnije svakih **15.000 km ili jednom godišnje**, ovisno o tome što prije nastupi. Navedeni interval smatra se obveznim minimalnim uvjetom za očuvanje prava iz jamstva. Ako proizvođač, stanje vozila, signalizacija na instrument ploči ili servisna radionica preporuče raniji servis ili dodatni zahvat, kupac-korisnik dužan je postupiti po takvoj preporuci. Za svaki obavljeni servis potrebno je imati valjani račun kao dokaz o datumu, kilometraži i opsegu izvedenih radova.

Sažetak ključnih obveza

Tema	Obveza / rok
Servisni interval za očuvanje prava iz jamstva	Najkasnije svakih 15.000 km ili jednom godišnje, ovisno o tome što prije nastupi.
Vozilo bez označenog servisa prije isporuke	Obavezan je minimalno uljni servis u roku do 15 kalendarskih dana od dana isporuke, uz valjani račun kao dokaz.
Vozilo s označenom potvrdom servisa	Sljedeći redovni servis mora se odraditi unutar 12 mjeseci i/ili 15.000 km od datuma odnosno kilometraže zadnjeg servisnog zapisa.
Računi i dokumentacija	Za svaki servis i zahvat redovnog održavanja potrebno je čuvati valjani račun s datumom, kilometražom i opisom radova. Servisne kartice i naljepnice bez računa se ne uvažavaju.
Prijava kvara	Po uočenom nedostatku ili kvaru isti se mora odmah prijaviti GARANTIQ-u telefonski ili putem maila prije odlaska u servis i/ili prije početka bilo kakvog popravka.

1. Obveza redovnog održavanja vozila

Kupac-korisnik dužan je vozilo održavati sukladno preporukama proizvođača, servisnom planu i uputama za rad motornog vozila, pri čemu se za potrebe očuvanja prava iz GARANTIQ jamstva primjenjuje najdulji dopušteni interval od 15.000 km ili 12 mjeseci, ovisno o tome što prije nastupi.

Redovno održavanje uključuje pravovremeno obavljanje redovnih servisa, kontrolu i zamjenu propisanih tekućina, korištenje odgovarajućih ulja, filtera, dijelova i potrošnog materijala te postupanje s vozilom u skladu s tehničkim uputama proizvođača.

Za sve radove redovnog održavanja kupac-korisnik mora imati valjani račun kao dokaz da su radovi stvarno obavljani. Račun mora biti izdan od strane servisne radionice te mora sadržavati podatke iz kojih je vidljivo koji su radovi obavljani, na kojoj kilometraži i kojeg datuma.

2. Vozilo bez označenog servisa prije isporuke

Ako vozilo prije isporuke nema označen servis u skladu s uvjetima jamstva, kupac-korisnik je obavezan najkasnije u roku od **15 dana od dana isporuke vozila** obaviti najmanje uljni servis zajedno s detaljnim pregledom vozila sukladno općim uvjetima.

Minimalni uljni servis podrazumijeva najmanje zamjenu motornog ulja i filtera ulja, uz sve dodatne radnje koje servisna radionica, prema pravilima struke i preporukama proizvođača, smatra potrebnima za uredno i sigurno korištenje vozila.

Kupac-korisnik je dužan za taj servis imati **valjani račun kao dokaz**. Bez računa se servis neće moći priznati kao dokaz urednog održavanja vozila.

Uz obavljanje navedenog servisa obavezna je prijava svih potencijalno zatečenih nedostataka. To uključuje, primjerice, nepravilnosti u radu motora ili mjenjača, upozorenja na instrument ploči, curenja, neuobičajene zvukove, vibracije, poteškoće pri pokretanju, probleme s hlađenjem, kočenjem, upravljanjem ili bilo koji drugi simptom koji može upućivati na postojeći ili nastajući kvar.

Takve nedostatke potrebno je evidentirati odmah, prije daljnjeg korištenja vozila i prije bilo kakvog popravka, kako bi se moglo utvrditi stanje vozila i pravodobno provesti daljnja obrada.

3. Vozilo s označenom potvrdom servisa

Ako vozilo ima označenu potvrdu servisa odnosno dokaz da je servis prije isporuke obavljen u skladu s uvjetima, kupac-korisnik je dužan nastaviti redovno održavanje vozila prema preporuci proizvođača, ali najkasnije u jamstvenom intervalu od 12 mjeseci i/ili 15.000 km.

Sljedeći redovni servis mora se obaviti najkasnije **unutar 12 mjeseci i/ili 15.000 km** od datuma odnosno kilometraže zadnjeg servisnog zapisa, ovisno o tome što prije nastupi.

Za svaki obavljeni servis kupac-korisnik mora imati valjani račun kao dokaz. Račune i servisnu dokumentaciju potrebno je čuvati za cijelo vrijeme trajanja jamstva jer se u slučaju prijave kvara traže kao dokaz urednog i pravovremenog održavanja vozila.

4. Odabir servisne radionice

Za radove redovnog održavanja nije obvezno odlaziti u ovlaštenu servisnu mrežu proizvođača vozila, osim ako je to posebno propisano za određeni zahvat ili proizlazi iz posebnih tehničkih zahtjeva vozila.

Bitno je da odabrana servisna radionica:

- odradi radove stručno i prema pravilima struke,
- poštuje servisni plan i preporuke proizvođača vozila,
- koristi odgovarajuće dijelove, ulja, tekućine i potrošni materijal,
- izda valjani račun s opisom obavljenih radova, datumom i kilometražom vozila.

Nedostatak dokaza o održavanju, nepravovremeno održavanje, nepotpun servis ili servisiranje protivno preporukama proizvođača može utjecati na priznavanje prava iz jamstva.

5. Pridržavanje uputa proizvođača

Kupac-korisnik dužan je pridržavati se svih napomena proizvođača navedenih u uputama za rad motornog vozila. To osobito uključuje:

- pravilno korištenje vozila i izbjegavanje uporabe vozila izvan njegove namjene,
- poštivanje propisanih servisnih intervala i posebnih servisnih zahtjeva,
- redovitu kontrolu razine motornog ulja, rashladne tekućine, kočione tekućine i drugih pogonskih tekućina,
- pravovremeno reagiranje na upozorenja, signalne lampice i poruke na instrument ploči,
- korištenje goriva, ulja i tekućina odgovarajuće specifikacije, uključujući i naknadne izmjene od strane proizvođača (servisni interval, gradacija ulja, eventualni opozivi)
- izbjegavanje daljnje vožnje vozila kojem je vidno potreban pregled ili popravak.

Ako se vozilo nastavi koristiti unatoč očitim znakovima kvara, upozorenjima ili stanju koje zahtijeva pregled, takvo postupanje može utjecati na priznavanje jamstvenog zahtjeva.

6. Potrošni dijelovi i ograničenja jamstva

GARANTIQ jamstvo u pravilu **ne pokriva potrošne dijelove**. Potrošnim dijelovima smatraju se dijelovi, materijali i stavke koje se redovno troše uporabom vozila ili čije stanje ovisi o načinu korištenja vozila.

Potrošni dijelovi i potrošni materijali osobito uključuju, ali nisu ograničeni na:

- motorno ulje, ostala ulja, masti, maziva i radne tekućine,
- filtere, antifriz, hidraulične tekućine i druge pomoćne materijale,
- kočione diskove i kočione pločice,
- pneumatike, žarulje i slične dijelove koji se troše uporabom,
- dijelove ovjesa podložne trošenju,
- brtve, brtvene manšete, brtvene prstene, crijeva, cijevi, svjećice i grijače, osim kada su izravno povezani s odobrenim jamstvenim popravkom,
- set kvačila i dvomaseni zamašnjak kod ručnog mjenjača, osobito u slučaju neadekvatnog korištenja,
- dijelove karoserije, rasvjetna tijela i slične elemente koji nisu predmet jamstvenog pokrća.

Radni i pomoćni materijali mogu biti priznati samo iznimno, kada su izravno povezani s odobrenim jamstvenim popravkom dijela koji je obuhvaćen jamstvom i kada je njihova zamjena tehnički nužna za provedbu tog popravka.

Jamstvo ne pokriva redovno održavanje vozila, zamjenu potrošnih dijelova zbog normalnog trošenja, niti kvarove nastale zbog neodržavanja, nedostatka ulja, pregrijavanja, korištenja neodgovarajućih pogonskih sredstava, nestručnog rukovanja ili nastavka vožnje vozila kojem je očito potreban popravak.

7. Procedura prijave kvara

U slučaju bilo kakvog kvara, nepravilnosti u radu vozila ili sumnje na kvar, kupac-korisnik mora odmah kontaktirati GARANTIQ, i to prije odlaska u servis i prije početka bilo kakvog popravka.

Kvar se prijavljuje putem službenih GARANTIQ kanala:

- Telefon: 0800 900 835
- Za pozive iz EU: +385 91 63 92 120
- Putem web kontakt forme GARANTIQ-a

Prilikom prijave potrebno je pripremiti sljedeće podatke:

- ime i prezime korisnika,
- marku i model vozila,
- broj šasije, odnosno VIN,
- trenutnu kilometražu vozila,
- lokaciju vozila,
- kratak opis problema i informaciju kada se kvar pojavio,
- fotografije, upozorenja, očitavanja grešaka ili druge dokaze, ako postoje,
- račune i dokaze o prethodnom održavanju vozila, ako se zatraže.

Nakon zaprimanja prijave, GARANTIQ daje upute za daljnje postupanje. Kupac-korisnik će, ovisno o slučaju, biti upućen prema najbližem GARANTIQ servisu ili servisnom partneru radi pregleda vozila i obrade jamstvenog slučaja.

Servis obavlja pregled vozila i prijavu jamstvenog slučaja. Nakon obrade zahtjeva kupac-korisnik dobiva informaciju o statusu prijave, mogućem pokriću i daljnjem tijeku popravka.

Važno: vozilo se ne smije samostalno odvesti u servis i popravljati bez prethodne prijave GARANTIQ-u. Ako se vozilo odveze u servis, bez obzira je li servis dio GARANTIQ mreže ili nije, a kvar prethodno nije prijavljen GARANTIQ-u, troškovi popravka neće biti priznati niti pokriveni jamstvom.

8. Posebna napomena za kvar unutar 15 dana kod vozila bez označenog servisa

Ako vozilo nema označen servis prije isporuke u skladu s uvjetima, a kvar se dogodi unutar 15 dana od dana isporuke, prijava kvara podliježe mogućim dodatnim provjerama i posebnom odobrenju.

U takvom slučaju GARANTIQ može zatražiti dodatnu dokumentaciju, pregled vozila, dokaz o stanju vozila pri isporuci, dokaz o obavljenom ili naručenom uljnom servisu, račune, fotografije, dijagnostički zapisnik ili druge informacije potrebne za utvrđivanje okolnosti nastanka kvara.

Kupac-korisnik je dužan postupati prema uputama GARANTIQ-a i ne započinjati popravak prije odobrenja, osim ako GARANTIQ izričito ne uputi drugačije. Nepotpuna dokumentacija, nepravovremena prijava ili samostalno započinjanje popravka prije odobrenja može utjecati na priznavanje zahtjeva.

9. Završna napomena

Za očuvanje prava iz jamstva ključno je da kupac-korisnik pravovremeno održava vozilo, čuva račune i servisnu dokumentaciju, pridržava se uputa proizvođača te svaki kvar prijavi odmah i isključivo putem GARANTIQ kanala prije bilo kakvog servisnog zahvata.

Ove upute ne zamjenjuju Opće uvjete GARANTIQ jamstva, nego ih dodatno pojašnjavaju radi pravilnog postupanja kupca-korisnika kod održavanja vozila i prijave kvara.