

# SEAT Garancija Mobilnosti

I nikada nećeš ostati sam.



## GARANCIJA MOBILNOSTI

predstavlja koncept obezbjeđenja mobilnosti vozačima Seat vozila i njihovim putnicima koji zbog mogućeg kvara/ neispravnosti vozila ostanu na putu. Kvar u smislu primjene Garancije Mobilnosti postoji ako vozilo svojom sopstvenom snagom ne može stići do najbližeg Seat ovlaštenog servisnog partnera ili ako proizvođač/importer zbog tehničkih razloga zabranjuje nastavak vožnje (npr. svjetlucanje kontrolnih lampica crvene boje: kočioni uređaji, sistem hlađenja, sistem pritiska motornog ulja, upravljački uređaj i sl.). Za Seat Garanciju Mobilnosti nepokretnost vozila definiše se i jednim od slijedećih razloga: kvar (iznenadan i neočekivan mehanički/električni kvar koji dovodi do nepokretnosti vozila), nezgoda (vanjski nenamjerni uticaj ili zaglavljivanje vozila van puta – izvlačenje vozila), krađa vozila (osim krađe vozila ispred mjesta stanovanja) i lično izazvana nepokretnost vozila (obuhvaćene greške vozača ili uslovi puta). Cilj i osnovni zadatak Garancije Mobilnosti je da se u što kraćem vremenskom roku dijagnosticira i otkloni kvar na Seat vozilu i Seat kupcu omogućći nastavak putovanja.





## **PRAVO KUPCA NA GARANCIJU MOBILNOSTI**

Kupovinom novog Seat vozila postajete korisnik širokog spektra usluga Garancije Mobilnosti. Ova usluga je važeća unutar perioda fabričke dvogodišnje garancije Seat vozila (plus dodatni gratis period od dva mjeseca), bez obzira na pređenu kilometražu istog. Na zahtjev korisnika/vlasnika vozila Garancija Mobilnosti se može produžavati svake naredne godine kod Seat ovlaštenog servisnog partnera sa svakim redovnim inspekcijskim servisnim pregledom, uz odgovarajuću doplatu naknade za istu na godišnjem nivou, do maksimalno 10 godine starosti vozila. Svaki redovni servisni pregled Vašeg vozila mora biti potvrđen potpisom i pečatom ovlaštenog Seat servisnog partnera.

## PODRUČJE VAŽENJA GARANCIJE MOBILNOSTI

Usluga Garancije Mobilnosti važi na cijeloj teritoriji Bosne i Hercegovine, kao i većine ostalih evropskih država (spisak država možete dobiti od strane Seat ovlaštenog servisnog partnera ili ugovornog partnera Importera o pružanju usluga Garancije Mobilnosti).

Ako imate pravo na uslugu Garancije Mobilnosti i ako se zateknete u državi gdje nije uspostavljena i organizovana Seat Garancija Mobilnosti, sami snosite nastale troškove. Te troškove će Vam nadoknaditi Vaš Seat ovlašteni servisni partner u Bosni i Hercegovini koji je vlasnik zadnjeg važećeg pečata Garancije Mobilnosti u Servisnom planu održavanja. Za ovaj slučaj dužni ste predložiti originalnu dokumentaciju za obavljene usluge Garancije Mobilnosti npr. radni nalog, sve račune i sl. prema važećim uslovima Garancija Mobilnosti.

Ako imate pravo na uslugu Garancije Mobilnosti i ako se zateknete u državi gdje je uspostavljena i organizovana Seat Garancija Mobilnosti, sve troškove prema važećim uslovima Garancije Mobilnosti snosi Seat ovlašteni servisni partner u toj državi.



## Postupak za slučaj nepokretnosti SEAT vozila

U slučaju kvara koji je prouzrokovao nepokretnost vozila, bez obzira gdje se nalazili u Evropi, u skladu sa definicijom nepokretnog vozila, potrebno je pozvati operativni centar ugovornog partnera Importera o pružanju usluga Garancije Mobilnosti (dežuran 24h, 365 dana godišnje).

Nakon prikupljanja neophodnih informacija (Vaše ime i prezime, bitni podaci o vozilu – broj šasijske, datum isporuke, pređena kilometraža, vrsta i priroda kvara, lokacija vozila, kontakt telefon), dežurni operater će Vam na najbrži mogući način organizovati odgovarajuću pomoć. Prije pozivanja operativnog centra obavezno pripremiti sve navedene podatke.

Ukoliko odbijete da date tražene podatke, gubite pravo na usluge Garancije Mobilnosti.

**0800 222 27**

(besplatan poziv za pozive iz Bosne i Hercegovine, ) ili

**+ 387 33 768 190**

(za pozive van Bosne i Hercegovine, trošak prema lokalnoj tarifi države iz koje je poziv upućen).

# USLUGE GARANCIJE MOBILNOSTI

## Popravak na licu mjesta

Osposobljene i obučene ekipe ugovornog partnera Importera o pružanju usluga Garancije Mobilnosti će u najkraćem roku izaći na lice mjesta i pokušati da otklone kvar, kako bi samostalno mogli sa svojim Seat vozilom doći do najbližeg Seat ovlaštenog servisnog partnera ili nastaviti svoje putovanje. Ovde se najprije misli na manje, minorne popravke koje vode ka rješavanju problema definisane nepokretnosti vozila. Dodatno za slučaj kvara, pomoć na cesti se pruža u slučaju nedostataka povezanih sa sigurnošću na slijedećim dijelovima: pojasevi, brisači vjetrobrana (oštećeni tako da se smatraju nefunkcionalnim), kvarovi električne prirode pokazivača smjera i prednjih i zadnjih svjetala.

## Vuču/prevoz vozila do najbližeg SEAT ovlaštenog servisnog partnera

Ukoliko se Vaše vozilo ne može popraviti ili osposobiti za nastavak putovanja na licu mjesta, osigurava se prevoz vozila i svih putnika do najbližeg Seat ovlaštenog servisnog partnera. U tom slučaju Seat ovlašteni servisni partner dužan je da Vaše vozilo uzme sa najvećim prioritetom za popravku.

## Putovanje po popravljeno vozilo

Za putovanje vozača/vlasnika vozila do Seat ovlaštenog servisnog partnera s ciljem preuzimanja vozila pokrivaju se troškovi karte za 1. klasu željezničkog i ekonomsku klasu za avionski i pomorski saobraćaj, za samo jednu osobu.

## **Smještaj SEAT kupca, odnosno putnika u hotelu**

Ukoliko se vozilo iz bilo kojih razloga ne može popraviti ili osposobiti za nastavak putovanja kod Seat ovlaštenog servisnog partnera u roku od dva radna sata i ukoliko ste udaljeni od Vašeg konačnog odredišta više od 50 kilometara, putnicima iz vozila može biti ponuđen smještaj u obližnjem hotelu sa minimalno 4 zvjezdice po preporuci Seat servisnog partnera (sa doručkom) do maksimalno 3 noćenja.

## **Nastavak putovanja kupca do konačnog odredišta**

Ukoliko se Vaše vozilo iz bilo kojih razloga ne može popraviti ili osposobiti za nastavak putovanja kod Seat ovlaštenog servisnog partnera u roku od dva radna sata, putnicima iz predmetnog vozila može biti ponuđen prevoz do njihovog konačnog odredišta ili nastavak putovanja nekim od drugih prevoznih sredstava.

Ako Seat kupac u tu svrhu koristi taksi usluge prevoza ili alternativni prevoz autobusom ili vozom pokrivaju se troškovi do maksimalnog iznosa od 150KM po osobi. Ako Seat kupac u tu svrhu koristi usluge avionskog, pomorskog ili međunarodnog željezničkog saobraćaja pokrivaju se troškovi karte za 1. klasu željezničkog i karte za ekonomsku klasu za avionski i pomorski saobraćaj.

Takođe, Seat ovlašteni servisni partner, u svrhu nastavka putovanja do odredišta, može Seat kupcu ponuditi na korištenje zamjensko vozilo, bez ograničenja na broj pređenih kilometara i za period od maksimalno 3 radna dana (5 radnih dana za modele Exeo, New Alhambra i Ateca). Kategoriju i vrstu zamjenskog vozila određuje Seat ovlašteni servisni partner, ovisno o raspoloživosti vozila.



## OGRANIČENJA USLUGE GARANCIJE MOBILNOSTI

- \* moguće je koristiti kombinaciju zamjenskog vozila i smještaja u hotelu. U tom slučaju pokrivena je samo jedna noć boravka u hotelu;
- \* Garancijom Mobilnosti, pri korištenju zamjenskog vozila, nisu pokriveni troškovi goriva i putarine, saobraćajnih i parkirnih prekršaja, kao ni drugi troškovi napravljeni u svrhu nastavka Vašeg putovanja
- \* Garancija Mobilnosti ne uključuje troškove popravka vozila;



\* za slučaj da nemate pravo na besplatnu uslugu Garancije Mobilnosti, Seat ovlašteni servisni partner može na osnovu Vašeg zahtjeva organizovati navedene usluge, ali u tom slučaju sami pokrivete nastale troškove;

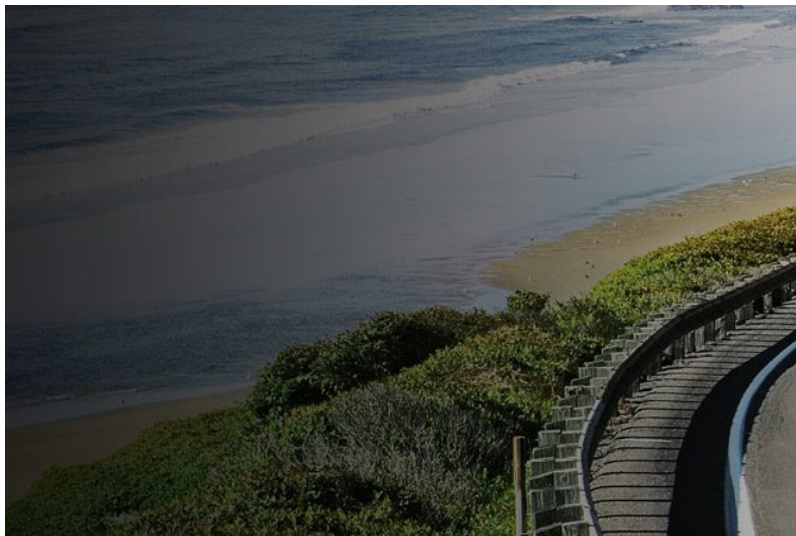
\* vozila koja su odvučena do Seat ovlaštenog servisnog partnera bez prethodnog kontaktiranja operativnog centra ugovornog partnera Importera o pružanju usluga Garancije Mobilnosti nemaju pravo na besplatnu uslugu Garancije Mobilnosti;

\* vozila čiji su kvarovi/nedostaci naknadno javljeni operativnom centru ugovornog partnera Importera o pružanju usluga Garancije Mobilnosti (nakon isteka 48 sati od nepokretnosti vozila) nemaju pravo na besplatnu uslugu Garancije Mobilnosti;



## OGRANIČENJA USLUGE GARANCIJE MOBILNOSTI

- \* usluge organizovanja zamjenskog vozila, smještaja i nastavka putovanja ne važe za prikolicu ili neko drugo priključno sredstvo;
- \* putnička vozila auto-škola, rent-a car agencija, taksija, hitne pomoći, policije, vatrogasaca i sl. imaju pravo samo na pomoć na cesti i prevoz do najbližeg Seat ovlaštenog servisnog partnera;
- \* pravo na besplatnu uslugu Garancije Mobilnosti ne možete ostvariti ako je nepokretnost Vašeg vozila uzrokovana isključenjima iz garancije koja su definisana tačkom III. garantnog lista;



\* vozila čiji su kvarovi direktna posljedica konzumiranja alkohola, droga i drugih opojnih sredstava od strane putnika u vozilu nemaju pravo na besplatnu uslugu Garancije Mobilnosti;

\* Seat Garancija Mobilnosti ne pokriva troškove za oštećeni prtljag, teret ili izmaklu dobit;

\* Seat Garancija Mobilnosti ne pokriva troškove koje je platio kupac bez prethodnog odobrenja.

*Napomena: Gore navedena Garancija Mobilnosti ne predstavlja garanciju u smislu Zakona o obligacionim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača, već predstavlja samo jedan naziv ugovornog proizvoda Seat proizvođača*





Vaš ovlašteni SEAT partner:

■

■

Postprodaja | izdanje: 2021 | štampano u BiH

■