



## Všeobecné obchodné podmienky zákazníckeho programu Nissan Customer Promise (Sľub zákazníkom Nissan)

Tento dokument, ktorý vydáva spoločnosť **Nissan Sales CEE Kft.** (so sídlom Infopark sétány 3., 1117 Budapešť, Maďarsko), ktorá podniká v Slovenskej republike prostredníctvom organizačnej zložky **Nissan Sales Central & Eastern Europe Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság, organizačná zložka** (so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 936 916, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1269/B) (ďalej len „**Nissan**“), stanovuje všeobecné obchodné podmienky zákazníckeho programu Nissan Customer Promise (Sľub zákazníkom Nissan) (ďalej len „**Program**“), ktorý je k dispozícii pre všetkých Zákazníkov na území Slovenskej republiky.

### Definície

Pojmy s významom definovaným nižšie majú rovnaký význam aj v celom tomto dokumente.

1. **Zákazník** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je vlastníkom osobného Vozidla Nissan alebo užívateľom osobného Vozidla Nissan na základe lízingovej alebo podobnej zmluvy, ktorá Vozidlo Nissan používa na vlastné účely a ktorá nie je obchodným predajcom ani fleetovým klientom.
2. **Vozidlo Nissan** je akékoľvek osobné motorové vozidlo alebo osobný elektromobil značky Nissan, ktoré je v súčasnosti registrované v Slovenskej republike. Úžitkové vozidlá (LCV) sú vylúčené.
3. **Autorizovaný predajca/servis Nissan** je akýkoľvek autorizovaný predajca resp. servis značky Nissan, ktorý bol autorizovaný spoločnosťou Nissan na vykonávanie opráv resp. údržby na danom Vozidle Nissan v Slovenskej republike.
4. **Autorizovaný predajca/servis Nissan zúčastňujúci sa na Programe** je Autorizovaný predajca/servis Nissan, ktorý sa zúčastňuje na Programe, prijíma a plní podmienky Programu; informácie o tom, či sa daný Autorizovaný predajca/servis Nissan zúčastňuje na Programe, sú dostupné priamo u neho.
5. **Užívateľský návod** je návod na prevádzku vozidla, ktorý je dodávaný spolu s Vozidlom Nissan.
6. **Záručná a servisná knižka** obsahuje doklad o záruke, harmonogram údržby a predtlačené záznamy o údržbe, dodáva sa spolu s Vozidlom Nissan.

### **Prísľub č. 1 – Bezplatná kontrola stavu Vozidla Nissan**

#### Podmienky:

Kontrola stavu Vozidla Nissan bude vykonaná bezplatne pre Zákazníka, ktorý prinesie svoje Vozidlo Nissan Autorizovanému predajcovi/servisu Nissan zúčastňujúcemu sa na Programe na plánovanú údržbu (podľa Záručnej a servisnej knižky) alebo na opravu (s výnimkou opráv, na ktoré sa vzťahuje záruka výrobcu).

Kontrola stavu Vozidla Nissan znamená, že daný Autorizovaný predajca/servis Nissan skontroluje stav Vozidla. Po kontrole vypracuje daný predajca/servis cenovú ponuku na vykonanie potrebných prác (servisu a opráv).



V prípade, že okrem prác uvedených v cenovej ponuke vypracovanej na základe kontroly stavu Vozidla Nissan bude potrebné vykonať aj iné práce, Autorizovaný predajca/servis Nissan predloží Zákazníkovi na schválenie dodatočnú cenovú ponuku. Iné práce nebudú vykonané, pokiaľ Zákazník dodatočnú cenovú ponuku výslovne neschválil.

## **Prísľub č. 2 – Bezplatné poskytnutie náhradného vozidla**

### **Podmienky:**

Zákazník má nárok na bezplatné poskytnutie náhradného vozidla alebo alternatívneho riešenia svojej mobility podľa návrhu Autorizovaného predajcu/servisu Nissan zúčastňujúceho sa na Programe, a to za týchto podmienok:

- a) Zákazník si u Autorizovaného predajcu/servisu Nissan zúčastňujúceho sa na Programe rezervoval takú opravu (okrem opráv karosérie a opráv súvisiacich s nehodou) alebo údržbu svojho Vozidla Nissan, ktorá bude trvať minimálne 1 hodinu a požiadal o poskytnutie náhradného riešenia svojej mobility, a Autorizovaný predajca/servis Nissan zákazku akceptoval a stanovil dátum na odovzdanie Vozidla Nissan Autorizovanému predajcovi/servisu Nissan;
- b) Zákazník odovzdal svoje Vozidlo Nissan na vykonanie dohodnutej opravy/údržby v deň, ktorý v súlade s bodom a) vyššie stanovil Autorizovaný predajca/servis Nissan;
- c) (v prípade poskytnutia náhradného vozidla) najneskôr v okamihu odovzdania Vozidla Nissan podľa bodov a) a b) vyššie Zákazník podpísal zmluvu o užívaní náhradného vozidla alebo odovzdávací protokol, ktoré vypracoval Autorizovaný predajca/servis Nissan a v ktorom sa osobitne potvrdzujú podmienky ustanovené v tomto dokumente a uvádza výška poplatku za prenájom vozidla, ako aj iné poplatky za užívanie vozidla nad rámec dohodnutých podmienok a uvádzajú osobné údaje Zákazníka, ktoré si vyžiadal Autorizovaný predajca/servis Nissan na účely poskytnutia riešenia jeho mobility.

Autorizovaný predajca/servis Nissan zúčastňujúci sa na Programe je v zásade povinný Zákazníkovi ponúknuť bezplatné poskytnutie náhradného vozidla, ale v prípade iných Zákazníkových potrieb alebo z iných dôvodov je oprávnený ponúknuť alternatívne riešenie jeho mobility.

Zákazník je oprávnený používať náhradné vozidlo výlučne na území Slovenskej republiky.

Náhradné vozidlo alebo iné riešenie mobility Zákazníka sa poskytuje maximálne na dobu trvania opravy resp. údržby v rozsahu dohodnutom s Autorizovaným predajcom/servisom Nissan v súlade s bodom a) vyššie, teda do dňa, kým Autorizovaný predajca/servis Nissan Zákazníkovi neoznámí, že si môže svoje Vozidlo Nissan prevziať po vykonanej oprave resp. údržbe. Zákazník je povinný vrátiť náhradné vozidlo v ten istý deň, ako mu Autorizovaný predajca/servis Nissan oznámí, že si môže svoje Vozidlo Nissan prevziať po vykonanej oprave resp. údržbe. Odovzdanie náhradného vozidla po tomto termíne bude spoplatnené.

Autorizovaný predajca/servis Nissan je však oprávnený požiadať o skoršie vrátenie náhradného vozidla:

- v prípade, že dôjde k predĺženiu opravy resp. údržby z dôvodov na strane Zákazníka, t.j. neodsúhlasenie potrebných prác, nezaplatenie dohodnutej zálohy atď.;
- v prípade, že užívanie náhradného vozidla je v rozpore s týmito podmienkami;
- v prípadoch stanovených v zmluve, resp. v odovzdávacom protokole podľa bodu c) vyššie.



Spoločnosť Nissan vynaloží maximálne úsilie na naplnenie potrieb Zákazníka. Ani spoločnosť Nissan, ani žiaden Autorizovaný predajca/servis Nissan zúčastňujúci sa na Programe však nemôže zaručiť, že v danom čase budú k dispozícii náhradné vozidlá alebo že náhradné vozidlo bude rovnakého modelu ako Vozidlo Nissan daného Zákazníka. Spoločnosť Nissan a Autorizovaní predajcovia/servisy Nissan zúčastňujúce sa na Programe si vyhradzujú právo na poskytnutie iných riešení mobility Zákazníka.

Náhradné vozidlo sa poskytuje s podmienkou, že maximálny denný nájazd nesmie presiahnuť 100 kilometrov. Nájazd vyšší ako 100 kilometrov denne bude spoplatnený (v zmysle zmluvy/protokolu/dohody podľa písmena c) vyššie).

Pokiaľ nebolo vopred dohodnuté inak, Zákazník zodpovedá za všetky náklady na pohonné hmoty, parkovanie, mýto/cestné dane a ostatné poplatky/náklady priamo vyplývajúce z užívania náhradného vozidla Zákazníkom, ako aj za všetky poplatky a pokuty, ktoré vzniknú z dôvodu porušenia právnych predpisov (najmä predpisov cestnej premávky) Zákazníkom.

Zákazník je povinný náhradné vozidlo udržiavať a vrátiť čisté a v stave, ktorý nie je horší ako stav pri jeho preberaní, ako aj toto vozidlo chrániť pred stratou a škodou. Náhradné vozidlá sa poskytujú s poistným krytím, na ktoré sa vzťahuje spoluúčasť v danej výške (táto výška je rôzna u rôznych Autorizovaných predajcov/servisov Nissan, ktoré poskytujú náhradné vozidlo). Zákazník je povinný oboznámiť sa so všeobecnými poistnými podmienkami a dodržiavať ich. Zákazník zodpovedá za každú stratu alebo škodu na náhradnom vozidle, ktorá nie je krytá daným poistením. Pre účely použitia prostriedkov havarijného poistenia je Zákazník povinný preukázať, že na jeho bankovom účte sa nachádza dostatočné množstvo finančných prostriedkov.

### **Prísľub č. 3 – Dorovnanie ceny**

#### **Podmienky:**

Každý Autorizovaný predajca/servis Nissan zúčastňujúci sa na Programe dorovná konkurenčnú cenovú ponuku na servis Vozidla Nissan daného Zákazníka v prípade, že táto cenová ponuka spĺňa tieto požiadavky:

- Cenovú ponuku poskytol Zákazník pred začatím servisu u Autorizovaného predajcu/v servise Nissan. Cenovú ponuku vydal uznávaný nezávislý servis, ktorý sa nachádza v okruhu 10 km od daného Autorizovaného predajcu/servisu Nissan a v tom istom štáte, pričom pojem „uznávaný“ znamená: schopný poskytnúť údržbu Vozidla Nissan podľa všetkých aplikovateľných inštrukcií a návodov výrobcu a podľa štandardnej praxe (t.j. má vyškolených technikov používajúcich príslušné špecifické nástroje), ako aj ponúkajúci úroveň servisu porovnateľnú s Autorizovaným predajcom/servisom Nissan, pričom do úvahy sa berú najmä také služby/produkty ako poskytovanie asistencie pri poruchách a nehodách vozidla na ceste, záruky za diely a príslušenstvo, poskytovanie náhradného vozidla počas opravy, a pod.;
- Cenová ponuka musí byť v papierovej podobe, opatrená pečiatkou nezávislého servisu a musia v nej byť uvedené tieto údaje: celé obchodné meno a adresa servisu, dátum cenovej ponuky, celková cena a výška DPH, podrobný opis prác (s rozdelením na cenu práce a cenu materiálu/náhradných dielov) a Nissan referenčné číslo originálnych náhradných dielov resp. príslušenstva značky Nissan;
- Cenová ponuka nesmie byť staršia ako jeden (1) týždeň;



- Cenová ponuka musí obsahovať výlučne originálne náhradné diely a príslušenstvo značky Nissan;
- Cenová ponuka musí byť ponukou tak na vykonanie prác ako aj na dodanie originálnych náhradných dielov resp. príslušenstva značky Nissan (teda táto ponuka neplatí, ak cenová ponuka nezahŕňa dodanie originálnych náhradných dielov resp. príslušenstva značky Nissan a zároveň vykonanie práce),

pričom platí výhrada, že Autorizovaní predajcovia/servisy Nissan zúčastňujúce sa na Programe nemajú povinnosť dorovnať cenu, ak by dorovnaním ceny boli nútení ponúknuť vykonanie servisných prác resp. poskytnutie náhradných dielov resp. príslušenstva pod úroveň nákladov.

Pre odstránenie pochybností sa týmto výslovne potvrdzuje, že Autorizovaní predajcovia/servisy Nissan zúčastňujúce sa na Programe nie sú povinní dorovnať cenu v prípade, že výhodnejšiu cenovú ponuku poskytol iný Autorizovaný predajca/servis Nissan.

Dorovnanie ceny sa vzťahuje na všetky opravy a všetky servisné práce na všetkých modeloch Vozidiel Nissan, okrem opráv karosérie.

#### **Prísľub č. 4 – Celoživotná služba Nissan Assistance**

##### **Podmienky:**

Celoživotná služba Nissan Assistance bude poskytnutá Zákazníkom bezodplatne (nezahŕňa však prípadné náklady na opravu) po uplynutí zmluvnej záručnej doby za rovnakých podmienok ako služba Nissan Assistance uvedená v Záručnej a servisnej knižke po splnení nižšie uvedených podmienok.

Celoživotná služba Nissan Assistance bude poskytnutá v prípade, že:

- Zákazník si u Autorizovaného predajcu/servisu Nissan zúčastňujúceho sa na Programe kúpi pravidelnú Nissan servisnú údržbu svojho Vozidla Nissan plánovanú po uplynutí záručnej doby podľa Záručnej a servisnej knižky a
- predajca zaregistruje daného Zákazníka (jeho/jej údaje v rozsahu meno, adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa, registračné číslo vozidla, pravidelné servisné intervaly, dátum servisnej prehliadky, druh servisu (údržby)) do Programu Celoživotnej služby Nissan Assistance.

Celoživotná služba Nissan Assistance sa poskytuje do najazdenia stanoveného počtu kilometrov alebo do uplynutia doby, po ktorých/po ktorej je v zmysle Záručnej a servisnej knižky potrebné absolvovať ďalšiu plánovanú servisnú prehliadku.

Táto časová platnosť Celoživotnej služby Nissan Assistance sa obnoví vždy, keď Zákazník prinesie svoje Vozidlo Nissan Autorizovanému predajcovi/servisu Nissan zúčastňujúcemu sa na Programe na servisnú prehliadku v súlade so Záručnou a servisnou knižkou (až do dátumu ďalšej povinnej servisnej prehliadky).

V prípade, že v čase vyžadovanom podľa Záručnej a servisnej knižky nedôjde k vykonaniu servisnej prehliadky u Autorizovaného predajcu/servisu Nissan zúčastňujúceho sa na Programe, nárok na Celoživotnú službu Nissan Assistance zaniká uplynutím dňa na vykonanie požadovanej prehliadky.



Nárok na Celoživotnú službu Nissan Assistance možno získať, resp. v prípade jej zániku podľa predchádzajúcej vety znovu získať a obnoviť s platnosťou do dňa stanoveného pre vykonanie ďalšej servisnej prehliadky, ak:

- Zákazník prinesie svoje Vozidlo Nissan Autorizovanému predajcovi/servisu Nissan zúčastňujúcemu sa na Programe na plánovanú servisnú prehliadku v súlade so Záručnou a servisnou knižkou.

Zákazníkom bude na účely využitia poskytovaných služieb vrátane Celoživotnej služby Nissan Assistance k dispozícii jedno telefónne číslo. Po vytočení tohto čísla môže byť Zákazník prostredníctvom voľby príslušnej číslice presmerovaný do call centra, ktoré je k dispozícii len počas prevádzkových hodín (v prípade žiadosti o informáciu alebo sťažnosti) alebo do centra Nissan Roadside Assistance, ktoré je prevádzkované 24 hodín každého dňa v týždni. Zákazníkom v každej krajine bude okrem toho poskytnuté aj jedno ďalšie telefónne číslo pre volanie zo zahraničia.

#### Rôzne ustanovenia

1. V prípade, že sa v týchto všeobecných obchodných podmienkach predpokladá poskytnutie osobných údajov Zákazníka na účely realizácie Programu, údaje poskytované Zákazníkom musia byť pravdivé, úplné a aktuálne a ani spoločnosť Nissan, ani žiaden Autorizovaný predajca/servis Nissan nezodpovedá za neplnenie svojich povinností určených v tomto dokumente, ani za žiadnu škodu v rozsahu, v akom uvedená škoda vznikla poskytnutím nepravdivých, neúplných alebo neaktuálnych údajov Zákazníkom alebo osobou vybavujúcou žiadosť v jeho mene.
2. Spoločnosť Nissan si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie týchto všeobecných obchodných podmienok, ako aj na ukončenie zákazníckeho programu Nissan Customer Promise v celom alebo čiastočnom rozsahu na základe oznámenia doručeného Autorizovaným predajcom/servisom v primeranej dobe, minimálne však 30 dní vopred. Zmena a doplnenie týchto všeobecných podmienok ani ukončenie zákazníckeho programu však nemajú žiaden vplyv na práva, ktoré už vznikli.
3. Na tieto všeobecné obchodné podmienky sa uplatnia právne predpisy Slovenskej republiky. Na riešenie všetkých sporov, ktoré vzniknú v súvislosti s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, majú výlučnú právomoc slovenské súdy. V sporoch, ktorých jeden z účastníkov bude spotrebiteľ, je voľba rozhodného práva a právomoci podľa tohto bodu platná, pokiaľ nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov SR/EÚ.