

# Ayvens asistencija

Upute i savjeti za korisnike

Better with every move.

 **ayvens**  
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP



## Ayvens asistencija - pomoć na cesti

Ukoliko je usluga uključena u vaš ugovor o operativnom leasingu, Ayvens asistencija omogućava vam korištenje usluga pomoći na cesti 24 sata dnevno, 7 dana utjednu, u svim europskim državama (Europa u geografskom smislu uključujući i europski dio Rusije i europski dio Turske).

Usluge pomoći na cesti možete koristiti u sljedećim slučajevima:

- Kvar vozila (motor vozila se ne može pokrenuti ili ste ostali bez goriva)
- Natočeno pogrešno gorivo ili nestanak goriva
- Gubitak ili krađa ključa
- Oštećenje pneumatika
- Prometna nesreća
- Krađa, pokušaj krađe ili vandalizam vozila

U ovim uputama i savjetima za korisnike nalaze se korisne informacije o usluzi, objašnjenja temeljnih pojmova te opisi postupanja unekim od najčešćih situacija, kao i primjeri slučajeva u kojima imate pravo koristiti usluge iz paketa pogodnosti.

Nadamo se da ćemo vam ovim savjetima olakšati eventualne neočekivane situacije s kojima se možete susresti prilikom korištenja vašeg vozila.



Hrvatska: 0800 1121

Inozemstvo: +385 1 36 88 331



## Sadržaj

- 1 Korištenje usluge
- 2 Važne informacije
- 3 Osnovni pojmovi
- 4 Popravci na licu mjesta
- 5 Vuča (prijevoz) vozila
- 6 Nastavak putovanja ili smještaj
- 7 Preuzimanje popravljanoog vozila
- 8 Gorivo i ključevi
- 9 Kontakti



# Korištenje usluge

## Kako koristiti uslugu

Nazovite broj Ayvens asistencije i pružite operateru osnovne informacije o vozilu, mjestu događaja i okolnostima. Moguća rješenja koja ćemo vam ponuditi u skladu s okolnostima u kojima ste se zatekli su:

- Popravak vozila na licu mjesta
- Vuča (prijevoz) vozila
- Nastavak putovanja alternativnim prijevozom
- Privremeni boravak (noćenje)
- Nastavak putovanja zamjenskim vozilom
- Povratak vozila unutar RH (prijevoz korisnika do lokacije vozila)
- Repatrijacija vozila
- Slanje i dostava rezervnih dijelova
- Dostava goriva
- Dostava rezervnih ključeva

## Osobe u vozilu obuhvaćene uslugom

- Vozač vozila
- Putnici u vozilu, ako njihov broj ne prelazi broj osoba naveden u prometnoj dozvoli





# Važne informacije

- Prethodno navedene usluge koriste se do limita iskazanih u općim uvjetima usluge Ayvens pomoć na cesti.
- Osnovni preduvjet za korištenje usluge je da je vozilo u prometu, a ne na adresi korisnika/tvrke/servisa, osim u slučajevima otključavanja vozila ili paljenja vozila, koji se zbog prirode poteškoće izvršavaju i na adresi korisnika.
- U slučaju prometne nesreće slijedite upute operatera i odmah obavijestite policiju te ispunite obrazac "Europsko izvješće o nezgodi".
- Ayvens asistencija ne pokriva troškove stvari u vlasništvu korisnika ili novčane gubitke zbog nemogućnosti korištenja vozila, kao niti slučajeve protuzakonitog korištenja ili postupanja s vozilom te namjerno prouzročene štete.
- Ukoliko želite koristiti usluge u većem volumenu od iskazanih limita, iste možete koristiti uz plaćanje troškova za usluge izvršene iznad limita pogodnosti.
- Ukoliko se nalazite u situaciji u kojoj usluga pomoći na cesti nije uključena, istu možete koristiti uz plaćanje ukupnog troška.
- Detaljni uvjeti korištenja usluge te događaji koji isključuju istu, navedeni su u članku 19. Općih uvjeta ugovora o operativnom leasingu.
- Svi navedeni iznosi limita i pogodnosti izraženi su u eurima (€) i uključuju PDV.





# Osnovni pojmovi

## Kvar vozila

- Kvar je svaka mehanička, električna, elektronska ili hidraulična greška na vozilu koja vozilo čini nepokretnim ili ne dozvoljava daljnje korištenje vozila prema pravilima cestovnog prometa, a koja rezultira potrebom popravka na licu mjesta ili vučom vozila u ovlaštenu servis ili neko drugo mjesto odobreno od strane Davatelja leasinga za izvršenje potrebnih popravaka.
- Pojam uključuje:
  - nestanak goriva
  - neispravno gorivo
  - gubitak ili krađu ključeva vozila
  - neispravne pneumatike
  - kvarove prouzročene dodatnom opremom ugrađenom u radionici neovlaštenoj od strane proizvođača vozila, kvarove zbog alarmnog sustava

## Prometna nezgoda

- Prometna nezgoda je svaki sudar, udarac u nepokretno ili pokretno tijelo, slijetanje s ceste, puknuće ili razbijanje stakla koje ima za posljedicu nepokretnost vozila ili ne dozvoljava daljnje korištenje vozila prema pravilima o sigurnosti cestovnog prometa, a koji rezultiraju potrebom popravka na licu mjesta ili vučom vozila u ovlaštenu servis ili neko drugo mjesto odobreno od strane Davatelja leasinga za izvršenje potrebnih popravaka.





## Krađa, pokušaj krađe i vandalizam

- Krađa je neovlašteno oduzimanje vozila od Primatelja leasinga sa ili bez provale te sa ili bez nasilnog djelovanja prema Primatelju leasinga.
- Pokušaj krađe je svaki nasilni ulazak u vozilo ili oštećenje na vozilu koje ima za posljedicu nepokretnost vozila ili ne dozvoljava daljnje korištenje vozila prema pravilima o sigurnosti cestovnog prometa, a koji rezultiraju potrebom popravka na licu mjesta ili vučom vozila u ovlaštenu servis ili neko drugo mjesto odobreno od strane Davatelja leasinga za izvršenje potrebnih popravaka.
- Akt vandalizma je svako oštećenje na vozilu nastalo djelovanjem jedne ili više trećih osoba koje ima za posljedicu nepokretnost vozila ili ne dozvoljava daljnje korištenje vozila prema pravilima o sigurnosti cestovnog prometa, a koji rezultiraju potrebom popravka na licu mjesta ili vučom vozila u ovlaštenu servis ili neko drugo mjesto odobreno od strane Davatelja leasinga za izvršenje potrebnih popravaka.
- U sva tri slučaja, događaj je potrebno prijaviti policiji bez odgode, a najkasnije u roku od 48 sati te primjerak prijave dostaviti Davatelju leasinga.





# Popravci na licu mjesta

## Usluge unutar pogodnosti

- Kvarovi i manja oštećenja otklanjaju se na licu mjesta, ukoliko je to moguće i ne utječe na realizaciju daljnjih prava po jamstvu proizvođača, a usluga traje maksimalno 1 sat.
  - Ukoliko popravak kvara zahtijeva rad duži od 1h, vrši se prijevoz vozila sukladno limitima i uvjetima za prijevoz vozila.
  - Ukoliko kvar nije moguće popraviti sukladno propisima proizvođača, čime bi se ugrozilo jamstvo vozila, kvar se ne popravlja na licu mjesta, osim uz dokumentiranu suglasnost vlasnika vozila (Ayvens).
  - Ukoliko se kvar ne popravlja na licu mjesta zbog gubitka jamstva, vrši se prijevoz vozila sukladno limitima i uvjetima za prijevoz vozila.
- Ako je vozilo opremljeno zamjenskim pneumatikom s naplatkom istih ili manjih dimenzija, vrši se zamjena pneumatika na licu mjesta.
- Ako je vozilo opremljeno setom za popravke i moguć je popravak pneumatika njime, isti se vrši na licu mjesta.



## Usluge izvan pogodnosti

- Popravak na licu mjesta nije moguće koristiti unutar pogodnosti u situacijama kada je vozilo pokretno i nije nužno otklanjanje kvara na licu mjesta, npr.:
  - lampica upozorenja koje ne zahtijeva zaustavljanje vozila
  - manja oštećenja koja nisu razlog nemobilnosti vozila
  - manja napuknuća stakla, neispravne žaruljice ili elementi osvjetljenja koji nisu razlog nemobilnosti vozila, npr. ne radi jedno svjetlo, duga svjetla, maglenka i sl.
  - oštećenja koja ne uzrokuju nepokretnost vozila, npr. udubljenja, oštećenja limarije, napuknuća stakla koja ne ometaju vožnju i slično
  - ostali kvarovi koji ne zahtijevaju hitni popravak na licu mjesta
  - kvar uzrokovan vožnjom s neispravnim gorivom
  - popravak duži od 1h
- Usluge izvan pogodnosti moguće je organizirati i koristiti uz plaćanje ukupnog troška.
- Kod popravka pneumatika, vuča (prijevoz) vozila nije uključena, no moguće ju je organizirati uz plaćanje ukupnog troška, u situacijama:
  - kad korisnik ima rezervni pneumatik ili set, i pneumatik je mogućepopraviti na licu mjesta
  - kad korisnik nema ni rezervni pneumatik ni set te je onemogućenpopravak, a isti bi bio moguć da je korisnik imao potrebnu opremu uvozilu



# Vuča (prijevoz) vozila

## Usluge unutar pogodnosti

- Vuča (prijevoz) vozila organizira se ukoliko se vozilo ne može popraviti na licu mjesta. Usluga vuče (prijevoza) organizira se u sljedećim slučajevima sukladno navedenim uvjetima:
  - kvar - do najbližeg ovlaštenog servisa
  - prometna nezgoda - do najbližeg ovlaštenog ili drugog bližeg servisa s limarskom radnjom odobrenog od Ayvensa
  - oštećenja limarije, stakla i pneumatika - do najbližeg ovlaštenog ili drugog bližeg specijaliziranog servisa odobrenog od Ayvensa.
  - ukoliko korisnik nema rezervni pneumatik, ali ima set za popravak, no popravak njime nije moguć, vrši se usluga prijevoza prema navedenim uvjetima i limitima
  - krađa, pokušaj krađe i vandalizam – ukoliko vozilo nije pokretno i onemogućeno je njegovo daljnje korištenje zbog nastalih kvarova i oštećenja
- Financijski limit u iznosu od 300 EUR predstavlja maksimalni iznos pokrivenih troškova vuče (prijevoza) vozila do gore navedenih lokacija. Financijski limit ne omogućava prijevoz na drugu lokaciju osim gore navedenih.
- U slučaju prekoračenja financijskog limita prilikom vuče (prijevoza) vozila do najbližeg ovlaštenog ili odobrenog servisa, vrši se dodatna naplata.
- Ako se vozilo prevozi na lokaciju dalju od ovlaštenog servisa ili na treću lokaciju korisnik plaća sve troškove koji prelaze trošak koji bi nastao da je voženo u ovlaštenu servis. Npr. do ovlaštenog servisa je 20 km, klijent ima pravo na 20 km prijevoza, ali odabire treću lokaciju udaljenu 80 km - klijent plaća troškove za razliku 60 km.





## Usluge izvan pogodnosti

- Kvarovi i oštećenja koja ne uzrokuju nepokretnost vozila:
  - lampica upozorenja koje ne zahtijeva zaustavljanje vozila
  - manja oštećenja koja nisu razlog nemobilnosti vozila
  - manja napuknuća stakla, neispravne žaruljice ili elementi osvjetljenja koji nisu razlog nemobilnosti vozila, npr. ne radi jedno svjetlo, duga svjetla, maglenka i sl.)
  - oštećenja koja ne uzrokuju nepokretnost vozila, npr. udubljenja, oštećenja limarije, napuknuća stakla koja ne ometaju vožnju i slično
- Ostali kvarovi koji ne zahtijevaju hitni popravak na licu mjesta
- Slučaj oštećenog pneumatika u slučajevima kad korisnik nema niti rezervni pneumatik niti set za popravak, a popravak bi bilo moguće izvršiti setom
- Kvar uzrokovan vožnjom s neispravnim gorivom
- Nestanak goriva
- Gubitak, krađa ili oštećenje ključeva
- Usluge izvan pogodnosti moguće je organizirati i koristiti uz plaćanje ukupnog troška



# Nastavak putovanja ili smještaj

## Usluge unutar pogodnosti

- Ako vozilo ne može biti popravljeno unutar jednog dana u RH, te unutar 3 dana uinozemstvu, i mjesto popravka je različito od mjesta sjedišta klijenta, korisnik može birati jednu od tri opcije, koje se međusobno isključuju:
  - Smještaj u RH, maksimalno 1 noćenje, 50 € po korisniku / Smještaj uinozemstvu, maksimalno 3 noćenja, 75 € po korisniku
  - Nastavak putovanja vlakom ili autobusom unutar RH, a u inozemstvu akotakav put traje duže od 4 sata, moguće je i avionom (sve vrste prijevoza ekonomska klasa).
  - Zamjensko vozilo do 2 dana za popravke u RH te 3 dana za popravke uinozemstvu, uz dnevni limit 75 €. Kategorija zamjenskog vozila je ista ili niža od kategorije koju korisnik ima.
- Ako vozilo ne može biti popravljeno unutar prethodno navedenog roka, korisnik se organizira prijevoz za povratak do sjedišta ili do mjesta s kojeg nastavlja putovanje javnim prijevozom ili zamjenskim vozilom, ili do mjesta gdje će biti smješten:
  - Prijevoz do limita 70 €
  - Za udaljenost do 50 km - nastavak putovanja taksijem
  - Za udaljenost veću od 50 km - nastavak putovanja povezivanjem prijevoza od mjesta nastanka događaja do najbližeg mjesta od kojeg može nastaviti putovanje ili biti smješten

## Usluge izvan pogodnosti

- Dodatni dani korištenja zamjenskog vozila - naplata troškova za dodatne dane korištenja zamjenskog vozila
- Viša kategorija – naplata razlike u cijeni u odnosu na kategoriju na koju korisnik ima pravo
- Dostava i preuzimanje zamjenskog vozila – naplata troškova dostave i preuzimanja, uz napomenu da je zbog organizacije dostave vozila moguće duže trajanje izvršenja intervencije



# Preuzimanje popravljenog vozila

## Preuzimanje vozila popravljenog unutar Hrvatske

- Kad je vozilo popravljeno u RH, a ukoliko nije korišteno zamjensko vozilo, Ayvens organizira prijevoz korisnika do lokacije popravka radi preuzimanja:
  - Taxi - za udaljenost do 50 km
  - Vlak ili autobus - za udaljenost veću od 50 km
- Korisnik nema pravo na organizaciju prijevoza vozila od lokacije popravka do lokacije korisnika. Istu je moguće organizirati uz plaćanje troškova.

## Repatrijacija vozila - povratak vozila iz inozemstva

- Ukoliko vrijeme za popravak vozila prelazi 3 dana, uz potvrdu servisa o ravanju popravka, organizirat će se repatrijacija - povratak vozila od mjesta gdje se vozilo nalazi do servisa što je bliže moguće sjedištu klijenta, uz limit usluge do 600,00 €.
- Ako vozilo može biti popravljeno unutar 3 dana, organizirat će se troškovi puta preuzimatelju do ukupno 250,00 € - vlak ili autobus, odnosno avion ako takvo putovanje traje duže od 4 sata (ekonomska klasa).
- Ne može se koristiti ako vozilo nije bilo prevezeno u servis sukladno uvjetima za prijevoz vozila.
- Limit za troškove puta korisnik ne može zamijeniti za troškove prijevoza vozila.





# Gorivo i ključevi

## Nestanak goriva

- Korisniku se dostavlja minimalna količina goriva dovoljna za dolazak do prve benzinske postaje, pri čemu trošak dovoza snosi Ayvens, a trošak goriva snosi korisnik.
- Korisnik nema pravo na prijevoz vozila.

## Neispravno gorivo

- Vozilo se ne smije paliti niti pomicati do dolaska asistencije.
- Djelatnik asistencije pokušat će osposobiti vozilo na licu mjesta.
- Trošak goriva snosi korisnik.
- Korisnik nema pravo na prijevoz vozila, osim u slučaju nemogućnosti osposobljavanja vozila na licu mjesta, pri čemu trošak snosi korisnik.

## Gubitak, krađa ili oštećenje ključa

- Korisniku se dostavlja zamjenski ključ ako je dostupan. Trošak prijevoza osobe zadužene za popravak snosi Ayvens do iznosa od 200,00 €. Trošak popravka i/ili dostave ključeva snosi korisnik.
- Korisnik nema pravo na prijevoz vozila.



# Kontakti



## Ayvens asistencija - pomoć na cesti (24/7)

- HR: 0800 1121
- INO: +385 1 36 88 331

## Ayvens pozivni centar

- +385 1 6666 060
- operativa.hr@ayvens.com

## Hitne službe

- Policija: 192
- Vatrogasci: 193
- Hitna pomoć: 194
- DUZS: 112

## Upute za korisnike i opći uvjeti

- <https://www.ayvens.com/hr-hr/dokumenti-i-upute/>



## Aplikacija Putni anđeo

- [www.putniandeo.hr](http://www.putniandeo.hr)
- aktivacijski kod: AYVENSHR



**Ayvens Croatia d.o.o.**

**Ayvens Fleet Services Croatia d.o.o.**

Betinska ulica 1, Veliko Polje, 10010 Zagreb



Better with every move.

 **ayvens**  
SOCIETE GENERALE GROUP