

KÉT PÉLDÁNYBAN NYOMTATANDÓ ÉS ALÁÍRANDÓ

A jelen oldalakon leírtak érvénytelenítik és helyettesítik az Ön járműve Garancia- és szervizfüzetének Mobilitási szolgáltatások és országúti segélyszolgálat fejezetében találhatóakat.

Az alábbiakban leírtak nem helyettesítik az Ön járműve Garancia- és szervizfüzetében a jótállás tartalmára és feltételeire vonatkozó részeket.



A Fiat a teljes szerződéses jótállási időszak alatt az alábbi szolgáltatásokkal és az alábbiakban meghatározott országokban és módokon nyújt autós segélyszolgálatot:



Helyszíni javítás



Utazásiköltség-térítés



A megjavított gépjármű átvétele



A gépkocsi elszállítása



Az utasok hazaszállítása vagy az utazás folytatásának biztosítása



A kijavítatlan gépjármű visszajuttatása



Kölcsöngépjármű biztosítása



Szállodaköltségek megtérítése



Tájékoztató szolgálat

További információkat a következő oldalakon talál.

Útmutató

A Fiat segélyszolgálat működését az év minden napján, a nap 24 órájában garantáljuk Ügyfeleink részére.

Ha valamilyen szolgáltatásra van szüksége, tárcsázza a Magyarországon hívható, alábbi zöldszámot:

0680101080

ORSZÁGÚTI
SEGÉLYSZOLGÁLAT a
nap 24 órájában a hét minden napján

* Univerzális belföldi zöldszámunk vezetékes és mobiltelefonról egyaránt díjmentesen hívható. Egyes európai országokban a mobil- és nyilvános telefonokról indított hívásokra a helyi távközlési szolgáltató díjat számíthat fel.

Kérjük, hogy a segélyszolgálati munkatárssal történő konzultáció előtt ne intézkedjen. Minden szolgáltatást engedélyeztetni kell a Fiat segélyszolgálatlal. Ha nem tudja hívni számunkat, tegye meg a szükséges intézkedéseket, majd tájékoztassa a szolgáltatót. Ez utóbbi esetben a számlával igazolt költségek megtérítésre kerülnek.

A segélyszolgálat külföldről történő eléréséhez hívja a **+3614653688** számot.

SZOLGÁLTATÁSUNK A KÖVETKEZŐ ORSZÁGOKBAN ÉRHETŐ EL

A szolgáltatás az alábbi országokban érvényes: Albánia, Andorra, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia szárazföldi része, Egyiptom, Észak-Írország, Észtország, Feröer, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izland, Izrael, Jordánia, Lengyelország, Lettország, Líbia, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Magyarország, Málta, Marokkó, Moldova, Montenegró, Németország, Norvégia, Monacói Hercegség, Nagy-Britannia és La Manche csatorna, Olaszország, Oroszország európai része, Portugália (az Azori-szigetek és Madeira is), Románia, San Marino Köztársaság, Spanyolország szárazföldi része és földközi-tengeri szigetei (Ceuta és Melilla is), Svájc, Svédország, Szerbia, Szlovákia, Szlovénia, Törökország, Tunézia, Ukrajna és Vatikán

A SZOLGÁLTATÁS KEZDŐ ÉS ZÁRÓ IDŐPONTJA

A szolgáltatás a járműnek a jótállási okmány szerinti átadási napja 00:00 órájától a szerződéses jótállás Garanciális adatlapján feltüntetett záró napjának 24:00 órájáig vehető igénybe.

A SEGÉLYSZOLGÁLAT (A TOVÁBBIAKBAN „SEGÉLYSZOLGÁLAT”) IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEI

MEGHATÁROZÁSOK

SZOLGÁLTATÁS

Az új Fiat járművekre az alábbi feltételekkel biztosított szolgáltatások összessége.

JÁRMŰ

Minden 2012. január 1-je óta Magyarországon értékesített és magyar rendszámmal regisztrált új Fiat márkájú jármű. A járműnek a szolgáltatás érvényességi ideje alatt történő továbbértékesítése esetén a szolgáltatás a lejáratá dátumáig érvényben marad.

FIAT SEGÉLYSZOLGÁLAT

Az ügyfelek hívását az év minden napján 24 órában működő Ügyfélszolgálati Központ fogadja, és gondoskodik a Szolgáltatás szerinti, a Fiat költségére történő segítségnyújtásról.

ÜGYFÉL

Az esemény által érintett jármű vezetője/használója és – amennyiben az egyes szolgáltatások vonatkozásában ez kifejezetten így szerepel – a járműben tartózkodó minden más személy.

MEGHIBÁSODÁS

A jótállási szerződésben szereplő hibák bármelyike által előidézett esemény, amely miatt a jármű üzemképtelenné válik vagy nem indítható el biztonságosan.

BALESET

Hiba, hanyagság, a szabályok be nem tartása vagy váratlan forgalmi helyzet miatt bekövetkező nem kívánt esemény, amely a Fiat márkaszerviz tanúsítása szerint a járművet a normál használatra alkalmatlanná tevő kárt idéz elő.

PROBLÉMÁK, AMELYEK ELHÁRÍTÁSÁBAN KÖZREMŰKÖDIK A SEGÉLYSZOLGÁLAT

A jármű szerződéses jótállási időszakában felmerülő, a jármű mozgásképtelenségét előidéző olyan körülmények, amelyeket az ügyfél nem tud elhárítani:

- az üzemanyag kifogyása
- nem megfelelő üzemanyag
- az üzemanyag megdermedése
- lemerült akkumulátor
- defekt egy vagy több keréken
- ablaküveg törése, amely nem teszi lehetővé a járművel történő közlekedést
- kulcsok törése/elvesztése
- kulcsok bezárása a járműbe.

A fenti események bekövetkezésekor az autós segélyszolgálat csak a helyszíni javításra és/vagy a legközelebbi Fiat márkaszervizhez való elszállításra terjed ki.

ESEMÉNY

Olyan, a Szolgáltatás érvényességi idején belül jelentkező tény vagy bekövetkező történés, amely miatt az ügyfél segítséget kér.

A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

A szolgáltatást csak akkor veheti igénybe az ügyfél, ha az esemény a jármű szerződéses jótállási időszakában következett be, és ha a járművön rendszeresen elvégezték a szervizkönyvben feltüntetett és ebben a füzetben tanúsított tervszerű karbantartási tevékenységeket.

KORLÁTOZÁSOK

A következő szolgáltatások:

- ☛ „Az utasok hazaszállítása vagy az utazás folytatásának biztosítása”
- ☛ „Szállodaköltségek megtérítése”
- ☛ „A megjavított gépjármű átvétele/visszajuttatása”,

csak abban az esetben vehetők igénybe, ha a kérés alapját képező esemény az ügyfél lakóhelyétől 50 km-es távolságon kívül történt.

„Az utasok hazaszállítása vagy az utazás folytatásának biztosítása”, a „Szállodaköltségek megtérítése” és a „Kölcsöngépjármű biztosítása” szolgáltatás egymással nem összekapcsolható.

Minden szolgáltatást közvetlenül a segélyszolgálatról kell kérni, és eltérő rendelkezés hiányában azzal kifejezetten jóvá kell hagyni.

A SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA



HELYSZÍNI JAVÍTÁS

Ha a jármű a meghibásodás, vagy más olyan probléma következtében üzemképtelenné válik, amely elhárításában közreműködik a segélyszolgálat, lépjen kapcsolatba a Fiat segélyszolgálattal, amely gondoskodik megfelelő javítószemélyzetnek a helyszínre juttatásáról, aki a szükséges beavatkozást elvégzi (amennyiben lehetséges), és a járművet üzemképes állapotba helyezi. Amennyiben a helyszíni javítás nem megvalósítható, a szolgáltató gondoskodik a gépkocsinak a legközelebbi Fiat márkaszervizbe történő szállításáról. Az esetleges hiányzó üzemanyag, a javítás során felhasznált cserealkatrészek és bármilyen más, a garanciába nem tartozó javítás anyagköltsége az ügyfelet terheli.



A GÉPKOCSI ELSZÁLLÍTÁSA

Ha a gépjármű a meghibásodás, vagy közúti baleset, illetve egyéb olyan probléma következtében üzemképtelenné válik, amely elhárításában közreműködik a segélyszolgálat, a garancia a segítségnyújtást a gépkocsinak a legközelebbi Fiat márkakereskedésbe (ha az üzemképtelenné válás az említett márkakereskedéstől maximum 60 km-es távolságra következik be) vagy a legközelebbi Fiat márkaszervizbe történő, a felhasználó részére díjmentes szállításával biztosítja. A közeli Fiat márkaszervizek zárva tartása esetén a járművet egy másik, a segélyszolgálat által meghatározott szervizbe szállítják. Ez utóbbi esetben az ügyfél nyilvánvalóan jogosult arra, hogy később a járművét a legközelebbi Fiat márkaszervizbe szállítsák. Ha a szállítást olyan szolgáltató végzi, amelynek kizárólagos joga van a szállítás elvégzésére, a segélyszolgálat szolgáltatójának erre irányuló kérése esetén az ügyfélnek ki kell fizetnie a szolgáltatást, majd kérnie kell annak megtérítését.



KÖLCSÖNGÉPJÁRMŰ BIZTOSÍTÁSA

Amennyiben műszaki hiba esetén a Fiat jármű javítása a Fiat normaidő táblázata szerint több mint 6 munkaórát vesz igénybe (a Fiat márkaszerviz tanúsítása szerint), a javítást végző Fiat márkaszerviz gondoskodik a felhasználó részére ingyenes kölcsöngépjárműről legfeljebb 4 napos időtartamra (az ebbe az időszakba eső ünnepnapokat nem számolva). A cseregépkocsit a Fiat márkakereskedői hálózatán belül szokásosan rendelkezésre álló kölcsöngépjárművek köréből biztosítják. Ha ilyen jármű nem áll rendelkezésre, a felhasználó számára autókölcsönző cégtől gondoskodnak megfelelő járműről. A bérelt gépkocsi használatát a kiválasztott gépkocsi kölcsönző feltételei határozzák meg. Az esetleges kiegészítő biztosítások, a baleseti önrész, a fizetendő kaució (bankkártyával is) és a kölcsöngépkocsi üzemanyagköltségei minden esetben az ügyfelet terhelik. Abban az esetben, ha a felhasználó az éppen időszerű átvizsgálási és/vagy karbantartási műveleteket is elvégezteti a hiba kijavításával egyidejűleg, az ilyen időszakos vagy szokásos karbantartó munka időtartamával az eredeti hiba megjavítására szánt idő semmiképpen nem hosszabbítható meg. Amennyiben az ügyfél haszongépjármű tulajdonosa vagy közúti áru- és személyszállítási engedéllyel rendelkezik (beleértve a taxisofőröket is), ha a felajánlott kölcsöngépkocsi nem elégíti ki az igényeit, a jármű üzemképtelenségének időtartamára, legfeljebb 5 napon keresztül, 41.000 HUF (■) napidíj illeti meg.

Speciális gépjárművek használói

Amennyiben az ügyfél fogyatékkal él, és a járművet speciálisan az igényeihez alakították, egy megfelelő cseregépkocsira jogosult legfeljebb tíz napos időtartamra, baleset esetén is. Ha a felkínált jármű nem felel meg a szükségleteinek, legfeljebb tíz napos időtartamra sofőrt biztosítunk a számára.



UTAZÁSIKÖLTSÉG-TÉRÍTÉS

A gépjármű meghibásodása vagy közúti baleset esetén, az Ügyfélszolgálati Központ előzetes meghatalmazásával az ügyfél és az esetlegesen vele utazók káreseményenként, az érintett személyek számától függetlenül legfeljebb 19.000 HUF értékben vehetnek igénybe taxit (vagy más közlekedési eszközt). Ez az összeg utólag megtérítésre kerül. A szolgáltatás nem terjed ki az olyan esetekre, amikor a jármű mozgásképtelensége a Fiat által meghatározott időszakos karbantartási műveletek elvégzése, tartozékok beszerelése és a gyártó által kezdeményezett visszahívási kampányokból eredő javítások miatt következik be. A költségek megtérítéséhez az ügyfélnek/biztosítottnak a következő dokumentumokat kell elküldenie:

- a) a taxi (vagy más közlekedési eszköz) igénybevételének költségét igazoló eredeti, dátummal ellátott bizonylatot;
- b) a jármű munkafelvételi dokumentumának másolatát, amely igazolja a jármű átvételének dátumát és a javítási számla másolatát, mindkét dokumentumot a Fiat márkaszerviznek kell kiállítania.

A fenti összegek megtérítésére az előzőekben ismertetett listán szereplő dokumentációnak az Europ Assistance Magyarország Kft.címére történő előzetes megküldése után kerül sor. A kártérítésre kizárólag akkor kerül sor, ha a taxi (vagy más közlekedési eszköz) költségét igazoló bizonylat dátuma a jármű (a Fiat márkaszerviz által kiállított) munkafelvételi dokumentumán szereplő dátum és a jármű javítási számláján szereplő dátum közé esik.



AZ UTASOK HAZASZÁLLÍTÁSA, VAGY AZ UTAZÁS FOLYTATÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSA

Abban az esetben, ha a gépkocsi műszaki hibája a felhasználó lakóhelyétől 50 km-nél nagyobb távolságra következik be, és a jármű az esemény bekövetkeztének napján nem javítható meg, a Fiat segélyszolgálat gondoskodik az ügyfél és az utasok hazautazásáról vagy az út folytatásáról vasúton (I. osztályon), vagy ha a megteendő távolság meghaladja a 400 km-t, repülőgéppel (turista osztályon), és kifizeti az ezzel kapcsolatos költségeket.



SZÁLLODAKÖLTSÉGEK MEGTÉRÍTÉSE

Abban az esetben, ha a gépkocsi műszaki hibája a felhasználó lakóhelyétől 50 km-nél nagyobb távolságra következik be, és a jármű az esemény bekövetkeztének napján nem javítható meg, a Fiat segélyszolgálat gondoskodik az ügyfél és az utasok egy helyi háromcsillagos szállodában történő elhelyezéséről. A Fiat segélyszolgálat fedezi a szállás és reggeli költségét maximum 3 éjszakára, legfeljebb annyi utas számára, ahányat a jármű a forgalmi engedélye szerint szállíthat.



A MEGJAVÍTOTT GÉPJÁRMŰ ÁTVÉTELE

Abban az esetben, ha a gépkocsi műszaki hibája a felhasználó lakóhelyétől 50 km-nél nagyobb távolságra következik be, és a jármű az esemény bekövetkeztének napján nem javítható meg, a megjavított járműhöz való mielőbbi hozzáférés érdekében a segélyszolgálat gondoskodik az ügyfél részére vasúti jegyről (csak odaút I. osztályon), vagy ha a megteendő távolság meghaladja a 400 km-t, repülőjegyről (turista osztályon).

A felhasználó kérésére a segélyszolgálat a gépkocsit vonatással vagy erre engedéllyel rendelkező sofőrrel az ügyfél otthonához visszajuttatja. Ebben az esetben a gépjármű hazajuttatásának üzemanyagköltségét és az autópályadíjakat a felhasználó viseli.



A KIJAVÍTTATLAN GÉPJÁRMŰ VISSZAJUTTATÁSA

Amennyiben a gépjármű meghibásodás vagy közúti baleset miatti mozgásképtelensége külföldön következik be, és a javítása több mint öt napot vesz igénybe (és ezt a Fiat márkaszerviz igazolja), a Fiat segélyszolgálat gondoskodik a kijavíthatatlan jármű visszajuttatásáról az ügyfél lakóhelyére vagy annak közelében található Fiat márkaszervizbe.

AZ ÜGYFÉL ÁLTAL ESETLEGESEN MEGELŐLEGEZETT KÖLTSÉGEK MEGTÉRÍTÉSE

A felmerült költségek megtérítéséhez az ügyfélnek el kell küldenie a kapott számlák vagy bizonylatok eredeti példányát (és nem a másolatát), a történet rövid ismertetését, feltüntetve, hogy a költség engedélyezve lett-e, megadva az Ügyfélszolgálati Központtól kapott hivatkozási számot, a jármű (jelen füzetben található) Garanciális adatlapján szereplő adatokat, a visszatérítést igénylő személyes adatait és esetlegesen a bankszámlaszámot a banki utalás meggyorsítása érdekében. Mindezeket a következő címre kell megküldeni: Europ Assistance Magyarország Kft. | 134 Budapest, Dévai u. 26-28.

A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ KIVÉTELEK

Az előbbieken felsorolt feltételeken és kivételeken túl az alábbi előírások is érvényesek:

1. A szolgáltatások nem vehetők igénybe a Fiat által közvetlenül szállítványozóknak, tömegközlekedési társaságoknak, autóbusz társaságoknak és hivatalos szervezeteknek, mint például a rendőrségnek, pénzügyőrségnek, tűzoltóságnak, minisztériumoknak, önkormányzatoknak értékesített gépjárművek esetében.
2. A szolgáltatások nem vehetők igénybe: autóversenyeken (ralikon, gyorsasági vagy távolsági versenyeken, terepversenyeken) vagy ezekkel kapcsolatos próbákon, edzéseken való részvétel, háborúk, zavargások, felkelések, politikai tömegdemonstrációk, fosztogatás, sztrájk, vandál cselekedetek, földrengés, időjárási katasztrófák vagy atomi részecskék mesterséges gyorsítása útján keletkezett nukleáris átalakulási vagy sugárzási jelenségek, terrorcselekmények, a jármű szándékos károsítása, vandalizmus és bűncselekményekben történő részvétel, vonatmányok által okozott károk miatt bekövetkezett meghibásodás esetén.
3. Minden szolgáltatás a Szolgáltatás 24 hónapos érvényességi idején belül nyújtható, és minden szolgáltatást közvetlenül az Ügyfélszolgálati Központtól kell kérni, és eltérő rendelkezés hiányában azzal kifejezetten jóvá kell hagyni.
4. Abban az esetben, ha az ügyfél saját döntése alapján nem veszi igénybe egy vagy több szolgáltatást, nem jogosult kártérítésre, illetve kárpótlás címén nem részesül semmilyen alternatív szolgáltatásban.
5. Bárki is nyújtja a szolgáltatást, nem vállal felelősséget olyan károkért, melyeket azon ország hatóságainak beavatkozása okoz, ahol a szolgáltatást igénybe kívánják venni. A felelősség nem terjed ki a véletlenszerű, vagy előre nem látható körülmény bekövetkezése miatt előforduló hibákra.
6. A mentőautók esetében a szolgáltatások csak a helyszíni javításra és az elszállításra terjednek ki.
7. A lakókocsik vagy más vontatmányok elszállítására a szolgáltatások nem vehetők igénybe.
8. Az esemény bekövetkeztétől függetlenül felmerülő költségek (élelem, szállás, taxi, üzemanyag stb) nem kerülnek megtérítésre.
9. A tervszerű karbantartási tevékenységekre a szolgáltatások nem vehetők igénybe.
10. A nem biztonságos állapotban lévő járművek vagy a gyártó karbantartási előírásainak megszegése esetén a szolgáltatások nem vehetők igénybe.
11. Minden egyéb itt nem szabályozott kérdésben a PTK idevonatkozó részei az irányadóak

A változás jogát fenntartjuk.

- Ehhez a Europ Assistance Holding Irish Branch nyújt biztosítási fedezetet, amelynek alapján az FGA legfeljebb 5 napos időtartamra 41.000 HUF napi költségtérítést fizet, amennyiben az országúti segélyszolgálat által nyújtott szolgáltatást követően a felajánlott cseregépkocsi nem elégíti ki a munkatevékenységének megfelelő módon történő elvégzéséhez szükséges feltételeket. A kötvény egy teljes példánya kérésre rendelkezésre áll a feltételek és a fedezet időtartamának részleteivel.

AZ ÜGYFÉL ALÁÍRÁSA, AMELLYEL A JELEN FELTÉTELEK ELOLVASÁSÁT ÉS ELFOGADÁSÁT TANÚSÍTTJA.