

#### 4. SZ. MELLÉKLET - GARANCIAFELTÉTELEK

##### **CITROËN MÁRKÁJÚ GÉPJÁRMŰVEKRE VONATKOZÓ SZERZŐDÉSES JÓTÁLLÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI**

Az Ügyfél új Gépjárművére mindegyik CITROËN szerződéses jótállás érvényes a szervizfüzetben található jótállási igazolólapon szereplő garanciakezdeti dátumtól kezdődően a jelzett időtartamig és kilométer-korlátozás nélkül, kivéve az Ügyféllel az alábbiakban vagy egyéb módon ismertetett, ellenkező értelmű rendelkezésekben foglalt eseteket.

Annak érdekében, hogy az Ügyfél számára ingyenesek legyenek a Gépjárművön a különböző CITROËN szerződéses jótállások keretében végzett javítási munkák, ezeket az Ügyfélnek kizárólag hivatalos CITROËN márkaszervizzel kell elvégeztetnie.

A CITROËN szerződéses jótállások keretén belül elvégzett beavatkozások nem hosszabbítják meg az érintett jótállás időtartamát. Ha azonban a CITROËN szerződéses jótállások körébe tartozó garanciális javítás miatt hét (7) vagy annál több egymást követő napra – nem az Ügyfél hibájából – az Ügyfélnek a szervizben kell hagynia az Gépjárművet, a vonatkozó CITROËN szerződéses jótállás időtartama a javítás időtartamával meghosszabbodik.

A Gépjármű továbbértékesítése esetén a további tulajdonosok rendelkezni fognak a CITROËN szerződéses jótállásokkal azok lejáratí dátumáig, azzal a feltétellel, hogy mindegyik tulajdonos eleget tett ezen jótállások alkalmazási feltételeinek. Ennek értelmében az Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy az új tulajdonos részére átadja ezen jótállások alkalmazási feltételeit.

Az E-MEHARI gépjárművek kivételével a CITROËN szerződéses jótállások addig alkalmazhatóak, amíg a Gépjármű regisztrációjára és közlekedésére az Európai Unió<sup>1</sup> országaiban vagy az alábbi országokban, illetve területeken kerül sor: Albánia, Andorra, Bosznia-Hercegovina, Gibraltár, Izland, Koszovó, Liechtenstein, Macedónia, Monaco, Montenegró, Norvégia, San Marino, Svájc, Szerbia, Vatikán.

Az E-MEHARI gépjárművek esetében a CITROËN szerződéses jótállások addig alkalmazhatóak, amíg a Gépjármű regisztrációjára és közlekedésére az alábbi országokban, illetve területeken kerül sor: Andorra, Belgium, Franciaország (ideértve a tengerentúli megyéket és területeket<sup>2</sup>), Gibraltár, Luxemburg, Monaco, Németország, Olaszország, San Marino, Spanyolország, Svájc, Vatikán.

**A CITROËN szerződéses jótállások szolgáltatásainak nem előfeltétele, hogy az ezen jótállások keretein kívüli karbantartási és javítási munkákat egy hivatalos CITROËN márkaszerviz végezze el. A CITROËN szerződéses jótállások rendelkezései nem korlátozzák vagy érvénytelenítik az Adásvételi Szerződés 6. pontjában foglalt, a rejtett hibákra vonatkozó jogszabályi jótállást, melyet a fogyasztó élvez, továbbá a jogszabályi kellék-, illetve termékszavatosságot.**

##### **GYÁRTÁSI HIBÁKRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉSES JÓTÁLLÁS**

A rejtett hibákra vonatkozó jogszabályi jótállás kiegészítéseként az **Ügyfélnek a gépjárművet értékesítő hivatalos CITROËN márkakereskedő** (a továbbiakban: márkakereskedő) **önként szerződéses jótállást vállal az Ügyfél Gépjárművére bármely gyártási hiba esetén 2 éves időtartamig, kilométer-korlátozás nélkül**, kivéve az Ügyféllel ismertetett, ellenkező értelmű rendelkezésekben foglalt eseteket, az Ügyfélnek vagy esetleges megbízottjának történő átadás napjától kezdődően (mely dátum a szervizfüzetben található jótállási igazolólapon kerül feltüntetésre, mint a jótállás kezdetének dátuma), az alábbi kivételekkel.

<sup>1</sup> az Adásvételi Szerződés megkötésének időpontjában az Európai Unió tagállamai a következők: Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Cseh Köztársaság, Dánia, Egyesült Királyság, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Magyarország, Málta, Németország, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svédország, Szlovákia, Szlovénia

<sup>2</sup> Megjegyzés: Franciaország tengerentúli megyéi és területei (az új elnevezés szerint DROM: Guadeloupe, Martinique, Réunion és Francia Guyana; COM: Mayotte, Saint-Pierre és Miquelon; POM: Francia Polinézia, Új-Kaledónia, Wallis és Futuna, Francia déli és antarktiszi területek) ugyanúgy az EURÓPAI övezetbe tartoznak, mint az európai kontinensen fekvő országok

A szerződéses jótállást a márkakereskedő Magyarország területén a CITROËN hálózatba tartozó Hivatalos CITROËN Márkaszervizek által nyújtja. Jelen jótállás Magyarországra terjed ki. Külföldön az adott ország szabályozása érvényes.

• **Kivételek C-Zero gépjármű esetén:**

- **a hajtáslánc alábbiakban felsorolt elemeire öt (5) évig vagy ötvenezer (50 000) km-ig tartó szerződéses jótállás vonatkozik aszerint, hogy a két korlátozás közül melyik teljesül hamarabb:** elektromos hajtómotor, elektromos motor vezérlőegysége, beépített átalakító/töltő, normál töltés nagyfeszültségű belső kábele, gyorsöltés nagyfeszültségű belső kábele, külső kábel normál töltéshez, hajtó akkumulátor vezérlőegysége, gépjármű vezérlőegysége, reduktor.

- **olyan hajtó akkumulátorra, amely az új állapotú referenciaérték, azaz 14,5 kWh legalább 70%-ának megfelelő mennyiségű energiát képes tárolni, nyolc (8) évig vagy százezer (100 000) km-ig tartó szerződéses jótállás vonatkozik aszerint, hogy a két korlátozás közül melyik teljesül hamarabb.**

• **Kivételek BERLINGO ELECTRIC gépjármű esetén:**

- **a hajtáslánc alábbiakban felsorolt elemeire öt (5) évig vagy ötvenezer (50 000) km-ig tartó szerződéses jótállás vonatkozik aszerint, hogy a két korlátozás közül melyik teljesül hamarabb:** elektromos hajtómotor, elektromos motor vezérlőegysége, beépített átalakító/töltő, nagyfeszültségű belső kábelek, hajtó akkumulátor vezérlőegysége, gépjármű vezérlőegysége, reduktor.

- **olyan hajtó akkumulátorra, amely az új állapotú referenciaérték, azaz 22,5 kWh legalább 70%-ának megfelelő mennyiségű energiát képes tárolni, nyolc (8) évig vagy százezer (100 000) km-ig tartó szerződéses jótállás vonatkozik aszerint, hogy a két korlátozás közül melyik teljesül hamarabb.**

• **Kivételek E-MEHARI gépjármű esetén:**

- **a hajtáslánc alábbiakban felsorolt elemeire öt (5) évig vagy százezer (100 000) km-ig tartó szerződéses jótállás vonatkozik aszerint, hogy a két korlátozás közül melyik teljesül hamarabb:** elektromos hajtórendszer (motor, reduktor, töltő), nagyfeszültségű kábelek és csatlakozók.

- **az Ügyfél számára bérbe adott hajtó akkumulátorra közvetlenül a bérbeadó vállal szerződéses jótállást.**

Az Ügyfél az említett szerződéses jótállás részletes feltételeiről az Ügyfél által a hajtó akkumulátor vonatkozásában a bérbeadóval kötött hosszú távú bérleti szerződésben találhat további információkat.

• **Kivételek hibrid gépjárművek esetén:**

- **a hajtáslánc alábbiakban felsorolt elemeire öt (5) évig vagy százezer (100 000) km-ig tartó szerződéses jótállás vonatkozik aszerint, hogy a két korlátozás közül melyik teljesül hamarabb:** vezérlőegység, elektromos hajtómotor, nagyfeszültségű kábelek és csatlakozók, hajtó akkumulátor, reduktor.

**Amire a gyártási hibákra vonatkozó szerződéses jótállás kiterjed:**

Az alábbiakban ismertetett korlátozások kivételével a Gépjármű gyártási hibákra vonatkozó szerződéses jótállásának körébe vonható az Automobiles CITROËN vagy annak képviselője mindenkor kötelező irányelvei alapján a márkakereskedő által hibásnak minősített alkatrészek ingyenes javítása vagy cseréje, valamint a Gépjármű állapotának helyreállítási műveleteihez kapcsolódó munkadíj. Ezt a műveletet eredeti új alkatrészek felhasználásával kell végrehajtani, kivéve a felújított automata sebességváltókat és a közvetlen beszállítói garancia alatt álló alkatrészeket. Ugyanakkor, ha a Gépjármű egy, a szerződéses jótállás körébe tartozó hiba miatt válik mozgásképtelenné, az Automobiles CITROËN vagy annak képviselője átvállalja a Gépjármű esetleges helyszínen történő javítási költségeit vagy a legközelebbi CITROËN márkaszervizbe történő szállítás költségeit.

2019.10.22.

Megjegyzendő, hogy:

- egy alkatrésznek a garanciális beavatkozások keretén belül történő cseréje nem hosszabbítja meg ezen alkatrésze vonatkozó szerződéses jótállás tartamát. A kicserélt alkatrészekre vonatkozó szerződéses jótállás a Gépjármű gyártási hibákra vonatkozó szerződéses jótállásának lejárat dátumáig érvényes.

- a gyártási hibákra vonatkozó szerződéses jótállás keretén belül kicserélt alkatrészek a márkakereskedő tulajdonába kerülnek.

### **Amire a gyártási hibákra vonatkozó szerződéses jótállás nem terjed ki:**

#### Karbantartás és beállítások:

- a Gépjármű megfelelő működéséhez szükséges, a szervizkönyvben szereplő karbantartási beavatkozások és időszakos ellenőrzések, adalékanyagok hozzáadása, a részecskeszűrő megfelelő kilométeróra-álláson történő cseréje, valamint a fogyóeszközök, mint olaj-, levegő-, üzemanyag- vagy utastéri szűrő cseréje;
- a beállítások (kerékösszetartás, kerekek kiegyensúlyozása, első futómű, ajtók, stb.) a Gépjármű 3 hónapos korát vagy 3000 km megtételét követően aszerint, hogy a két korlátozás közül melyik teljesül hamarabb;
- olyan alkatrészek cseréje, amelyek normál elhasználódása a Gépjármű használatával, annak kilométeróra-állásával, földrajzi és éghajlati környezetével kapcsolatos, ha a cserére nem gyártási hiba miatt került sor. A következő alkatrészekről van szó: fékbetétek, fékpofák és féktárcsák, tengelykapcsoló, lengéscsillapítók, ablaktörlő lapátok, izzók (kivéve kisülő lámpa és LED izzók), C-Zero és BERLINGO ELECTRIC gépjárművek hajtó akkumulátora. Megjegyzendő, hogy a hajtó akkumulátor kopására a gyártási hibákra vonatkozó, fentiekben ismertetett szerződéses jótállás hatálya nem terjed ki.

#### A Gépjármű használata:

- a Gépjármű működésével kapcsolatos rezgések és zajok, az olyan megrongálódások, mint kifakulás, az alkatrészek normális öregedése miatt fellépő romlás vagy deformálódás;
- az eredetitől, vagy a vele azonos minőségűtől eltérő folyadékok, alkatrészek vagy tartozékok használata miatt fellépő károsodások, valamint a nem megfelelő vagy rossz minőségű üzemanyagok<sup>3</sup> használata és bármely, az Automobiles CITROËN által nem javasolt kiegészítő adalék használata;
- az elektromos üzemű Gépjármű nem megfelelő csatlakoztatása, az áramellátás, az elektromos berendezés vagy a használt áram által okozott károk;
- a természeti jelenségek, jégeső, árvíz, villámcsapás, vihar vagy egyéb légköri jelenségek által okozott károk, valamint a balesetek, tűzeset vagy lopás következtében bekövetkező károk;
- a Gépjárművön az Automobiles CITROËN által nem jóváhagyott vállalatok által elvégzett javítások, átalakítások vagy módosítások következtében bekövetkező károk, vagy az Automobiles CITROËN által nem jóváhagyott tartozékok felszerelésének következtében bekövetkező károk;
- az olyan alkatrészek, melyekért közvetlenül azok gyártója vállal jótállást, pl. gumiabroncsok, amelyek esetében a CITROËN hálózat ellenőrzi, hogy az említett közvetlen szerződéses jótállás speciális feltételei alkalmazandók-e;
- az E-MEHARI Gépjármű hajtó akkumulátora, amelyre közvetlenül a bérbeadó vállal szerződéses jótállást. Az Ügyfél az említett szerződéses jótállás részletes feltételeiről az Ügyfél által a hajtó akkumulátor vonatkozásában a bérbeadóval kötött hosszú távú bérleti szerződésben találhat további információkat;

---

<sup>3</sup> Bioüzemanyagok: az Ügyfél a Gépjármű kezelési útmutatójának vonatkozó pontjában találhat erről további információkat.

2019.10.22.

- bármely más, a jelen szerződéses jótállás által nem fedezett költség, nevezetesen a Gépjármű mozgásképtelenné válásából származó járulékos költségek, úgymint elmaradt haszon vagy termelési veszteségek stb.

### **Mit kell az Ügyfélnek tennie ahhoz, hogy részesüljön a gyártási hibákra vonatkozó szerződéses jótállás szolgáltatásaiból?**

- Bemutatja a Gépjármű naprakész szervizkönyvét, amely tartalmazza nevezetesen az értékesítő márkakereskedés által teljeskörűen kitöltött jótállási igazolólapot.
- A Gépjármű karbantartását és időszakos ellenőrzését teljes mértékben a Gépjármű szervizfüzete előírásainak megfelelően végzi (ideértve a személyre szabott karbantartási tervet), és ezt bizonyítani is tudja (időszakos átvizsgálások megfelelően kitöltött igazolásai, számlák stb).
- Egy esetleges hiba észlelése után az Ügyfélnek be kell vinnie a Gépjárművet egy hivatalos CITROËN márkaszervizbe a normál nyitvatartási időben. Ezen előírás célja a Gépjármű és utasai biztonságának garantálása, valamint az észlelt hiba súlyosbodásának megakadályozása, amely az eredetileg szükségeshez képest sokkal jelentősebb javításokat igényelhet. Következésképp nem tartozik a gyártási hibákra vonatkozó szerződéses jótállás hatálya alá az olyan hibának és következményeinek a helyreállítása, amikor az Ügyfél nem intézkedett haladéktalanul az említett hiba észlelését követően annak elhárításáról;
- Ugyanakkor eleget kell tennie a hivatalos CITROËN márkaszervizek bármely visszahívási kérésének, amely a Gépjármű azonnali kijavításának elvégzésére vonatkozik.

### **Ezen szabályok be nem tartása esetén a Gépjármű megfelelő működésével kapcsolatosan bekövetkező valamennyi közvetlen vagy közvetett következmény esetén az Ügyfelet terheli a felelősség.**

### **Az Ügyfél a következő esetekben veszítheti el a gyártási hibákra vonatkozó szerződéses jótállást:**

- a Gépjárművön olyan módosítások vagy átalakítások történtek, amelyeket az Automobiles CITROËN nem irányozott elő és nem engedélyezett, vagy azok az Automobiles CITROËN által meghatározott műszaki előírások be nem tartásával kerültek elvégzésre;
- a meghibásodás a kezelési útmutatóban és a szervizfüzetben foglaltak be nem tartása vagy figyelmen kívül hagyása miatt következett be;
- a Gépjárművet rendellenes módon vagy versenyzésre használták, vagy akár csak átmenetileg is túlterhelték;
- a Gépjármű kilométerszámlálója módosításra került, vagy a valós kilométeróraállás nem állapítható meg teljes bizonyossággal (a kilométer-számláló cseréje esetén egy CITROËN márkaszerviznek ki kell töltenie a szervizfüzetben található, „kilométerszámláló cseréje” adatlapot);
- E-MEHARI Gépjárműre vonatkozó különleges rendelkezések: az Ügyfél az akkumulátor hosszú távú bérleti szerződésében és a Gépjármű kezelési útmutatójában tájékozódhat arról, hogy a Gépjármű akkumulátora az internethálózaton keresztül (GSM/GPRS/3G útján) folyamatosan csatlakoztatva van a bérbeadó műszaki segítségnyújtási központjához, továbbá arról, hogy az említett műszaki kapcsolat fenntartása nélkülözhetetlen. Ennek érdekében az Automobiles CITROËN meghibásodás esetén kérheti az Ügyfelet, hogy javítás vagy frissítés céljából keressen fel egy hivatalos CITROËN márkaszervizt. Ennek elmulasztása esetén a gyártási hibákra vonatkozó szerződéses jótállás megszűnik.

### **FÉNYEZÉSRE VONATKOZÓ SZERZŐDÉSES JÓTÁLLÁS (E-MEHARI gépjárművekre nem alkalmazandó)**

A gyártási hibákra vonatkozó szerződéses jótállás kiegészítéseként az Automobiles CITROËN jótállást biztosít a Gépjármű eredeti festék- vagy lakkrétegének minden meghibásodása esetén a szervizfüzetben található jótállási igazolólapon szereplő átadási dátumtól számítva:

- három (3) éves időtartamra személygépkocsik esetén,

2019.10.22.

- két (2) éves időtartamra haszongépjárművek esetén,

#### **A fényezésre vonatkozó szerződéses jótállás kiterjed:**

- A gépjármű festésének vagy lakkrétegének teljes vagy részleges helyreállítására, amely az Automobiles CITROËN vagy annak képviselője által megállapított festék- vagy lakkréteghiba kijavításához szükséges.
- A fényezésre vonatkozó szerződéses jótállás azzal a szigorú feltétellel alkalmazható, hogy a Gépjármű karbantartására mindig az Automobiles CITROËN által a szervízfüzetben meghatározott karbantartási ajánlásoknak megfelelően került sor, valamint az esetleges meghibásodások kijavítását mindig az Automobiles CITROËN normáinak szigorú betartásával végezték.

A fényezésre vonatkozó szerződéses jótállás alkalmazásának feltételeként az Ügyfél köteles a külső, a fényezési garancia hatályán kívül eső okokból felmerülő meghibásodásokat azok felmerülésétől számított két (2) hónapon belül saját költségén megjavíttatni. Ezen javításokat a szervízfüzetbe is be kell vezetni, a javítást végző vállalkozás cégnevének, a javítás időpontjának, a Gépjármű kilométeróra állásának, és a kibocsátott számla sorszámának feltüntetésével.

A fényezésre vonatkozó szerződéses jótállás igénybe vételének feltétele, hogy az időszakos átvizsgálások során a megfelelően kitöltött szervízfüzetet (vagy a hivatkozott beavatkozások elvégzését igazoló egyéb dokumentumot) az Ügyfél bemutassa.

#### **A fényezésre vonatkozó szerződéses jótállás nem terjed ki:**

- a karosszéria festék- vagy lakkrétegének olyan károsodásaira, amelyek külső okokra vezethetők vissza, mint például kémiaileg szennyezett légköri csapadékok, lehullott állati vagy növényi eredetű szennyeződések, só, homok, kavicsfelverődés vagy természeti csapások (jégeső, árvíz, stb.), valamint egyéb külső tényezők (akár balesetet követően, akár nem),
- az olyan károkra, melyek hanyagságból, a hiba késedelmes bejelentéséből vagy az Automobiles CITROËN előírásainak be nem tartásából származnak,
- azokra a károkra, amelyek olyan események következtében keletkeztek, melyekre nem terjed ki a gyártási hibákra vonatkozó, fentiekben ismertetett szerződéses jótállás;
- az Automobiles CITROËN által jóvá nem hagyott vállalkozások által végzett javítási, átalakítási és módosítási munkálatok következményeire.

#### **ÁTROZSDÁSODÁSRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉSES JÓTÁLLÁS**

A gyártási hibákra és (az E-MEHARI gépjárművek kivételével) a fényezésre vonatkozó szerződéses jótállások kiegészítéseként az Automobiles CITROËN szerződéses alapon jótállást vállal a Gépjármű karosszériájának – belülről kívülré jutó korrózió okozta – perforációja esetén a szervízfüzetben található jótállási igazolólapon szereplő átadási dátumtól számítva:

- tizenkét (12) éves időtartamra nem elektromos üzemű személygépkocsik esetén,
- hét (7) éves időtartamra C-ZERO és BERLINGO ELECTRIC elektromos üzemű személygépkocsik esetén,
- öt (5) éves időtartamra E-MEHARI elektromos üzemű személygépkocsik esetén,
- öt (5) éves időtartamra haszongépjárművek esetén.

#### **Az átrozsdásodásra vonatkozó szerződéses jótállás kiterjed:**

- Az olyan elemek kijavítására vagy cseréjére, amelyeken megjelent a korrózió okozta perforáció, és azt az Automobiles CITROËN vagy annak képviselője ilyen hibának ismerte el.
- Az átrozsdásodásra vonatkozó szerződéses jótállás azzal a szigorú feltétellel alkalmazható, hogy a Gépjárművet mindig az Automobiles CITROËN normáinak szigorú betartásával javították, valamint az Ügyfél mindig az előírt időben végeztette el:
  - a szervízfüzetben meghatározott időszakos vizsgálatokat;

2019.10.22.

- az alábbiakban ismertetett, az átrozsdásodásra vonatkozó szerződéses jótálláshoz tartozó ellenőrzéseket és

- a Gépjármű esetleges meghibásodásainak

kijavítását.

• Az átrozsdásodásra vonatkozó szerződéses jótállás érvényességéhez a karbantartási ciklusban az Ügyfél a következő számú időszakos ellenőrzést köteles saját költségén elvégeztetni:

- a nem elektromos üzemű személygépkocsik esetén 4 (négy) alkalommal az átrozsdásodásra vonatkozó szerződéses jótállás kezdetétől számított 4 (négy) év elteltével, azután kétévente;

- elektromos üzemű személygépkocsik, valamint haszongépjárművek esetén két (2) alkalommal az átrozsdásodásra vonatkozó szerződéses jótállás kezdetétől számított kettő (2) év elteltével, azután kétévente.

Ezen ellenőrzések során a márkaszerviz szerelője az esetlegesen szükséges teljes körű mosást követően felméri a Gépjármű állapotát, és megállapítja, hogy milyen munkálatok elvégzése szükséges, és mely munkálatok végezhetőek el az átrozsdásodásra vonatkozó szerződéses jótállás keretében. A külső okok miatt bekövetkező, korrózió kialakulásához vezető sérülések a szervizfüzet erre fenntartott oldalaira kerülnek feljegyzésre.

• A karosszériát érintő összes beavatkozást (legyen az baleset vagy rongálódás következménye stb.) követően el kell végezni egy azonos körülmények közötti ellenőrző vizsgálatot.

• Az Ügyfél köteles a külső okokból felmerülő meghibásodásokat az ellenőrzés időpontját követő két (2) hónapon belül az Automobiles CITROËN által meghatározott normák betartásával, saját költségén megjavíttatni. A javítás elvégzését a szervizfüzetben kell igazolni a javítást végző szerviz cégnevének, a javítás dátumának, a Gépjármű kilométeróra-állásának, és a kibocsátott számla sorszámának feltüntetésével. Az időszakos ellenőrzések során a megfelelően kitöltött szervizfüzet (vagy a hivatkozott beavatkozások elvégzését igazoló egyéb dokumentum) bemutatása az átrozsdásodásra vonatkozó szerződéses jótállási igények érvényesítésének feltétele.

#### **Az átrozsdásodásra vonatkozó szerződéses jótállás nem terjed ki:**

• az olyan károkra, melyek hanyagság vagy az Automobiles CITROËN előírásainak be nem tartásából származnak;

• azokra a károkra, amelyek olyan események következtében keletkeztek, melyekre nem terjed ki a fentiekben ismertetett, gyártási hibákra vonatkozó szerződéses jótállás;

• arra az esetre, ha a karbantartási tervben nem szereplő kezelés következtében a korrózió ellen védelmet nyújtó rétegeket tönkretették vagy megsértették;

• az Automobiles CITROËN által jóvá nem hagyott vállalkozások által végzett javítási, átalakítási és módosítási munkálatok következményeire;

• ha az Automobiles CITROËN által nem engedélyezett tartozékok beszerelése és/vagy az Automobiles CITROËN által előírt szerelési előírások figyelmen kívül hagyása miatt jelent meg a korrózió;

• a Gépjárművön elvégzett karosszéria átalakításokra, valamint a haszongépjárművek raktereire és rakodófelületeire;

• a kerekre és azokra a mechanikai elemekre, amelyek nem képezik a karosszéria szerves részét.

## **ASSISTANCE SZOLGÁLTATÁSOK**

A CITROËN ASSISTANCE helyszíni hibajavítási vagy elszállítási szolgáltatást biztosít Önnek Magyarországon és külföldön<sup>4</sup> egyaránt, amihez mindössze egy telefonhívásra van szükség, amit a hét bármely napján, a nap 24 órájában kezdeményezhet<sup>5</sup>.

### **A CITROËN ASSISTANCE szolgáltatásai**

A CITROËN ASSISTANCE ingyenes segítséget nyújt Önnek, amennyiben a gépjárműve egy olyan meghibásodás következtében vált üzemképtelenné, amelyre a CITROËN szerződéses jótállás vagy az Ön által megkötött, érvényes CITROËN szolgáltatási szerződés (kiterjesztett garancia vagy karbantartási szerződés) kiterjed. A szerződéses jótállás által nem fedezett gépjárművek és meghibásodások esetén, úgymint defekt, kulcsok elvesztése vagy bezárása, kifogyott vagy nem megfelelő üzemanyag, ill. bármilyen egyéb külső okra visszavezethető meghibásodás, a CITROËN ASSISTANCE segít Önnek kapcsolatba lépni egy helyszíni autómentővel.

A telefonbeszélgetés során közölt határidőn belül kimegy egy autómentő a meghibásodás helyszínére, és helyszíni hibajavítást végez annak érdekében, hogy Ön azonnal folytatni tudja az útját. Amennyiben az autómentő úgy tájékoztatja Önt, hogy csak ideiglenes javítást tudott végezni azért, hogy Önnek ne kelljen megszakítania az útját, az Ön felelőssége, hogy a végleges javítást a lehető legrövidebb időn belül elvégeztesse. A CITROËN hálózat a rendelkezésére áll ebben. Amennyiben a helyszíni javítás nem lehetséges, a gépjárművét elszállítják a legközelebbi CITROËN márkaszervizbe.

### **A CITROËN ASSISTANCE biztosítja az Ön mobilitását**

A CITROËN márkaszerviz Önnek az utazás folytatása vagy a hazatérés érdekében mobilitási szolgáltatást ajánl fel ingyenesen, amennyiben a gépjármű üzemképtelenségét okozó hibára a CITROËN szerződéses jótállás vagy az Ön által kötött érvényes CITROËN szolgáltatási szerződés (kiterjesztett garancia vagy karbantartási szerződés) kiterjed, ill. térítés ellenében, amennyiben egyéb meghibásodásról van szó. Amennyiben cseregépjárművet bocsátanak az Ön rendelkezésére, egy legfeljebb azonos kategóriájú, különleges felszerelések nélküli gépjármű kölcsönözhető a helyi lehetőségek függvényében a javítás időtartamára. A kölcsönzött gépjármű visszaszolgáltatásának helye a cseregépjármű átvételének helye. Ön vállalja, hogy betartja a gépjármű-kölcsönzési szerződésben foglalt feltételeket, különös tekintettel arra, hogy a gépjármű használati költségei, úgymint üzemanyagköltség, útdíjak, parkolási díjak, esetleges díjkiegészítések, biztosítási önrész, ill. a maximálisan engedélyezett kölcsönözési díj mindennemű túllépése Önt fogják terhelni.

Ez a szolgáltatás nem vonatkozik a mentőautókra, a betegszállító autókra, a taxikra, a rövid időszakokra autót kölcsönző cégek gépjárműveire, valamint a térítésköteles személyszállítás gépjárműveire.

### **A CITROËN márka és hálózata minden gyakorlati intézkedést megtesz, hogy biztosítani tudja az egyes CITROËN ASSISTANCE szolgáltatásokat, és ezáltal teljesítse ezzel kapcsolatos kötelezettségét.**

Amennyiben a meghibásodás a lakóhelyétől több mint 100 km-re következik be, Ön az alábbi szolgáltatások közül választhat:

- egy cseregépjármű a fent említett feltételekkel,

---

<sup>4</sup> **Az Európai Unió országai**, tehát Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Egyesült Királyság, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Írország, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Magyarország, Málta, Németország, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svédország, Szlovákia, Szlovénia, **valamint a következő országok:** Andorra, Bosznia-Hercegovina, Gibraltár, Izland, Koszovó, Liechtenstein, Macedónia, Monaco, Montenegró, Norvégia, San Marino, Svájc, Szerbia, Vatikán.

<sup>5</sup> A **CITROËN ASSISTANCE** szervezését nélkülöző, Ön által személyesen megszervezett szolgáltatások visszatérítése szigorú szabályokhoz kötött. Ezen szolgáltatások esetlegesen Ön által kifizetett díjai csak abban az esetben téríthetők vissza, ha bemutatja a szolgáltatásról (szállásköltség, vonat- vagy repülőjegy) szóló eredeti számlát a **CITROËN** hálózat erre feljogosított tagjának. A visszatérítés kizárólag a szolgáltatások itt pontosított korlátain belül lehetséges. Egyébiránt a **CITROËN ASSISTANCE** által előírányzott, de igénybe nem vett szolgáltatások díjai nem kerülnek kompenzációra.

2019.10.22.

- az Ön lakóhelyére történő hazautaztatása vasúti első osztályon (vagy repülőgépen turistaosztályon, amennyiben vasúton az utazás meghaladná a 8 órát), beleértve a márkaszerviz és a pályaudvar/repülőtér közötti transzferköltséget is. Ebben az esetben egy egy útra szóló első osztályú vonatjegyet vagy egy turistaosztályú repülőjegyet biztosítunk annak a személynek, aki a javítás után a gépjárművet átveszi,

- a javítás helyszínén történő elszállásolás reggelivel együtt maximum 47 000 Ft/fő/éj bruttó költséghatárig és legfeljebb 4 éjszakára.

Ezen szolgáltatások kedvezményezettjei a meghibásodott gépjármű vezetője és utasai, összesen legfeljebb annyi fő, amennyinek szállítására az említett gépjármű a forgalmi engedély szerint alkalmas.

#### **CITROËN ASSISTANCE: kapcsolatfelvétel**

A CITROËN ASSISTANCE telefonszáma a Szervizfüzet hátlapján található. Amennyiben még gyorsabb kapcsolatfelvételt szeretne, vegye igénybe a CITROËN e-Touch helyzetbeméréssel egybekötött segélyhívó szolgáltatást: nyomja meg a CITROËN logóval ellátott gombot (amennyiben gépjárműve rendelkezik ilyennel).

A CITROËN-ügyfeleknek nyújtott CITROËN e-Touch szolgáltatás célja, hogy a gépjármű meghibásodása esetén kapcsolatot létesítsen az ügyfél és az assistance segélyhívó központ között. A központ felveszi a gépjármű adatait, a helyzetére vonatkozó információkat és a működésével kapcsolatos műszaki adatokat, majd riasztja a legközelebbi autómentőt vagy a legközelebbi márkaszervizbe irányítja a gépjárművet. A helyzetbeméréssel egybekötött segítségnyújtás tehát egy az assistance szolgáltatás keretében nyújtott speciális szolgáltatás.

Hangsúlyozzuk, hogy a CITROËN márka és hálózata minden gyakorlati intézkedést megtesz, hogy biztosítani tudja a helyzetbeméréssel egybekötött assistance szolgáltatást, és ezáltal teljesítse ezzel kapcsolatos kötelezettségét.

A telefonhívás megkezdése előtt, kérjük, készüljön fel arra, hogy meg kell majd adnia az Assistance ügyintézőnek az alábbi adatokat:

- az üzemképtelen gépjármű pontos helyzete: település, utcanév és házszám, országút száma/jelzése és km-szelvénye, feltűnő tájékozási pontok stb.
- a gépjármű azonosítói: alvázszám (a forgalmi engedélyben és a szélvédő alatti címkén is megtalálható), forgalmi rendszám,
- az Ön mobiltelefonszáma, annak érdekében, hogy az autómentő kapcsolatba tudjon Önnel lépni,
- a gépjárműben tartózkodó utasok száma.