

GWARANCJA I USŁUGI DODATKOWE

Pojazd wyposażony jest w niżej wymienione instrukcje:

- Skrócona instrukcja zawierająca informacje i zalecenia niezbędne do poznania pojazdu w której wskazano także sposób dostępu do Instrukcji Obsługi i Konserwacji w wersji rozszerzonej w formacie cyfrowym;
- Instrukcja Obsługi i Konserwacji w rozszerzonej wersji papierowej (w przypadku zakupu przez Klienta), która zawiera wszelkie instrukcje i zalecenia dotyczące eksploatacji pojazdu;
- Spersonalizowany plan przeglądów okresowych zalecanych przez Producenta pojazdu.

DEFINICJE

W rozumieniu niniejszej gwarancji wskazane poniżej określenia mają następujące znaczenie:

1. **Producent** – oznacza Stellantis Europe S.p.A. z siedzibą w Turynie (Włochy), Corso Agnelli 200 10035 oraz wszelkie podmioty zależne od Stellantis Europe S.p.A., których przedmiotem działalności jest produkcja pojazdów Fiat i Fiat Professional.
2. **Gwarant** – oznacza Spółkę pod firmą „FCA Poland Sp z o.o.” z siedzibą w Bielsku-Białej ul. Grażyńskiego 141 zwaną również Ubezpieczającym w zakresie usług Assistance.
3. **Gwarancja** – oznacza zapewnienie jakości i sprawności eksploatacyjnej pojazdu zgodnie z warunkami opisanymi w niniejszej Księżce Gwarancyjnej i dotyczy Gwarancji kontraktowej na pojazd, Gwarancji na akumulator wysokonapięciowy, Gwarancji na wady lakiernicze i Gwarancji na perforację.
4. **Dodatkowa Gwarancja Rozszerzona** – oznacza dodatkowe, opcjonalne zapewnienie jakości i sprawności eksploatacyjnej pojazdu zgodnie z warunkami określonymi osobnym kontraktem, potwierdzonym odrębnym Certyfikatem Gwarancji Rozszerzonej.
5. **Dealer** – oznacza podmiot, z którym Gwarant zawarł umowę o sprzedaży towarów i świadczenie usług.
6. **Autoryzowany serwis** – oznacza zakład naprawczy posiadający autoryzację Gwaranta na dokonywanie napraw pojazdów marki Fiat Professional. Adresy autoryzowanych serwisów dostępne są na stronie internetowej www.fiatprofessional.pl.
7. **Pojazd** – oznacza, w rozumieniu niniejszej Gwarancji, samochód osobowy, osobowo-ciężarowy lub ciężarowy marki Fiat Professional o dopuszczalnej masie całkowitej do 4,5 tony, zakupiony jako fabrycznie nowy od Gwaranta lub autoryzowanego Dealera mającego siedzibę w Polsce. Określenie Pojazd nie obejmuje pojazdów:
 - poddanych modyfikacjom bez wcześniejszej, pisemnej zgody Gwaranta lub Autoryzowanego serwisu, wpisanej do Książki Gwarancyjnej pojazdu,
 - pojazdów specjalnych, takich jak pojazdy produkowane na indywidualne zamówienie klienta, których rozwiązania konstrukcyjne i techniczne odbiegają od standardowej oferty w zakresie konstrukcji i wyposażenia samochodów marki Fiat Professional.
8. **Oryginalne części zamienne** – oznaczają nowe, nieużywane części wyprodukowane i dostarczone przez Gwaranta lub dostarczone przez Gwaranta lub znajdujące się w ofercie handlowej Gwaranta (nawet jeżeli zostały zakupione poza siecią Autoryzowanych serwisów).
9. **Odnówione części zamienne** – oznaczają używane oryginalne części zamienne zwrócone do Producenta i całkowicie przez niego odnowione, posiadające identyczne parametry jakości i niezawodności jak Oryginalne części zamienne.
10. **Oryginalne elementy nadwozia** – oznaczają nowe, nieużywane części, które są wyprodukowane i dostarczane przez Gwaranta lub dostarczane przez Gwaranta lub znajdują się w ofercie handlowej Gwaranta (nawet jeżeli zostały zakupione poza siecią Autoryzowanych serwisów).
11. **Klient** – oznacza każdorazowego właściciela pojazdu lub osobę upoważnioną przez właściciela do użytkowania pojazdu objętego niniejszą Gwarancją.
12. **Konsument** – osoba fizyczna, która spełnia przesłanki definicji konsumenta w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, tj. osoba fizyczna zawierająca umowę sprzedaży Pojazdu, która nie jest związana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową jak również osoba fizyczna, o której mowa w ustawie z dnia 31 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych (Dz. U. 2019. 1495), tj. osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, która zawiera umowę sprzedaży Pojazdu bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, lecz nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez

nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej

13. **Sprzedaż Konsumencka** – sprzedaż Pojazdu Konsumentowi przez autoryzowanego Dealera mającego siedzibę w Polsce.

ZAKRES TERYTORIALNY GWARANCJI

Gwarancje udzielane przez markę obowiązują pod warunkiem, że pojazd pozostaje zarejestrowany i jest użytkowany na terenie krajów Unii Europejskiej: AUSTRIA (AT), BELGIA (BE), BULGARIA (BG), CHORWACJA (HR), CYPR (CY), CZECHY (CZ), DANIA (DK), ESTONIA (EE), FINLANDIA (FI), FRANCJA (FR), GRECJA (GR), HISPANIA (ES), HOLANDIA (NL), IRLANDIA (IE), LITWA (LT), ŁOTWA (LV), LUKSEMBURG (LU), MALTA (MT), NIEMCY (DE), POLSKA (PL), PORTUGALIA (PT), RUMUNIA (RO), SŁOWACJA (SK), SŁOWENIA (SI), SZWECJA (SE), W GRY (HU), WŁOCHY (IT).

A także w następujących krajach i na następujących terytoriach: ALBANIA (AL), ANDORA (AD), BOSNIA (BA), CZARNOGÓRA (ME), GIBRALTAR (GI), ISLANDIA (IS), KOSOŁO (XK), LIECHTENSTEIN (LI), MACEDONIA PÓŁNOCNA (MK), MONAKO (MC), NORWEGIA (NO), SERBIA (RS), SZWAJCARIA (CH), WIELKA BRYTANIA (GB).

Wymienione poniżej kraje stanowią integralną część obszaru terytorialnego EUROPY na równi z krajami kontynentu: GUJANA FRANCUSKA (GF), GWADELUPA (GP), MARTYNIKA (MQ), NOWA KALEDONIA (NC), POLINEZJA FRANCUSKA (PF), REUNION (RE).

Oprócz tego zakresu terytorialnego pojazdy zarejestrowane na tym terytorium, które są tymczasowo użytkowane (klient przejeżdża przez nie) w wymienionych poniżej krajach/krajach poza tym obszarem, korzystają z gwarancji zgodnie z warunkami obowiązującymi w kraju pochodzenia, jak opisano w dokumentach gwarancyjnych pojazdu: ALGERIA (DZ), MAROKO (MA), TUNEZJA (TN), TURCJA (TR).

GWARANCJA KONTRAKTOWA NA POJAZD

Gwarant udziela gwarancji na wady fabryczne ujawnione w okresie **24 miesięcy** od daty podanej na Certyfikacie Gwarancji i bez ograniczenia przebiegu.

Gwarancja ta polega na zapewnieniu pełnej sprawności eksploatacyjnej samochodu poprzez bezpłatną naprawę lub wymianę części nie nadających się do dalszej eksploatacji na skutek ujawnionej wady, na wolne od wad **Oryginalne** bądź **Odnowione części zamienne**.

Naprawy gwarancyjne wykonywane są w sieci Autoryzowanych serwisów danej marki Fiat Professional i obejmują:

- naprawę lub wymianę uszkodzonego elementu;
- robocizną niezbędną do wykonania wymiany lub naprawy;
- materiały niezbędne do wykonania naprawy gwarancyjnej.

Sieć Autoryzowanych serwisów danej marki Fiat Professional odmówi wykonania naprawy gwarancyjnej, gdy uszkodzenie częściowe lub całkowite wynika z:

- modyfikacji, naprawy lub demontażu Pojazdu wykonywanego przez osoby trzecie tj. podmioty nienależące do Sieci Serwisowej marki Fiat Professional, lub bez uprzedniej autoryzacji Producenta;
- braku wykonania przeglądów okresowych wg. spersonalizowanego planu przeglądów zalecanych przez Producenta pojazdu;
- zniszczenia, niedbalstwa, wypadku, kolizji, aktów wandalizmu, klęsk żywiołowych, późnego zgłoszenia wady, nieprawidłowego użytkowania, udziału w wyścigach sportowych, naprawy przy użyciu nieoryginalnych lub nieodpowiednich części zamiennych lub części zamiennych niskiej jakości, pogorszenia lub uszkodzenia z powodu jazdy lub użytkowania samochodu w momencie występowania usterki.

Gwarancja nie obejmuje wymiany lub uzupełnienia oleju i płynów eksploatacyjnych oraz wymiany elementów ulegających normalnemu zużyciu w toku eksploatacji związanej z użytkowaniem pojazdu zgodnie ze Skróconą Instrukcją na wyposażeniu samochodu (oraz kompletną Instrukcją Obsługi pojazdu dostępną online), chyba że konieczność ich wymiany wynika z wad fabrycznych tych elementów.

Dotyczy to przede wszystkim takich elementów jak: świece zapłonowe, świece żarowe, filtry, paski urządzeń pomocniczych/ napędu, sprzęgło, tarcze i klocki hamulcowe, szczęki i bębny hamulców tylnych, amortyzatory, bezpieczniki, żarówki, pióra wycieraczek szyby przedniej i tylnej, opon, akumulatora 12V itd.

GWARANCJA NA AKUMULATOR WYSOKONAPIĘCIOWY

Akumulator litowo-jonowy wysokiego napięcia (określany w dalszej części mianem „akumulatora wysokonapięciowego”) jest objęty gwarancją, na warunkach określonych poniżej, w zależności od wersji zakupionej przez Klienta, przez

- **10 lat lub 220.000 km dla Fiat Professional Ducato BEV wersja z 5 modułowym akumulatorem**
- **8 lat lub 160.000 km dla wszystkich innych modeli**

w zależności od tego, co nastąpi wcześniej, począwszy od daty podanej na Certyfikacie Gwarancji, przy czym pierwsze 24 miesiące są objęte gwarancją bez żadnego limitu przebiegu.

Gwarancja ta polega na zobowiązaniu Gwaranta do wyeliminowania wad fabrycznych poprzez wymianę na nowy akumulator wysokonapięciowy lub akumulator zregenerowany z certyfikatem bądź poprzez jego naprawę. Gwarancja, o której mowa powyżej, traci ważność w przypadku niewykonywania przeglądów okresowych (wraz z kontrolą akumulatora wysokonapięciowego) zgodnie z terminami (co roku lub po przejechaniu określonej liczby kilometrów) przewidzianymi w Skróconej Instrukcji na wyposażeniu pojazdu (oraz w kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online) oraz w spersonalizowanym planie przeglądów. Przeglądy okresowe muszą być wykonane zgodnie ze wskazaniami oraz procedurami Producenta.

Bez uszczerbku dla interwencji wykonywanych przez pierwsze 24 miesiące od daty wydania pojazdu, każda naprawa lub wymiana wykonana w ramach niniejszej Gwarancji może nie przywrócić akumulatora wysokonapięciowego do stanu, jaki miał miejsce podczas zakupu pojazdu, ale zapewni, że w samochodzie znajdzie się akumulator o pojemności przynajmniej jednakowej jak pojemność akumulatora przed wystąpieniem usterki.

Pojemność ładowania akumulatora wysokonapięciowego

Akumulator wysokonapięciowy ma ograniczony cykl eksploatacyjny. Jego zdolność do utrzymywania poziomu naładowania maleje wraz z upływem czasu i użytkowaniem go, podobnie jak w przypadku każdego innego akumulatora, który można naładować. Szybkość zmniejszania się pojemności akumulatora zmienia się w zależności od warunków zewnętrznych (temperatury otoczenia itd.) i od warunków użytkowania, na przykład stylu jazdy kierowcy i sposobów ładowania akumulatora wysokonapięciowego zgodnie ze wskazaniami Skróconej Instrukcji na wyposażeniu pojazdu (oraz kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online). Jest to specyficzna cecha akumulatorów litowo-jonowych, którą Klient akceptuje i przyjmuje do wiadomości i która nie stanowi wady fabrycznej możliwej do uznania w ramach reklamacji, chyba że pojemność ładowania akumulatora spadnie poniżej 70% przed, (i) albo upływem

- 10 lat, (ii) albo pokonaniem przebiegu 220.000 km dla Fiat Professional Ducato BEV wersja z 5 modułowym Akumulatorem
- 8 lat, (ii) albo pokonaniem przebiegu 160.000 km dla wszystkich innych modeli

od daty podanej na Certyfikacie Gwarancji, w zależności od tego, co nastąpi najpierw.

Klienta zachęca się do ścisłego przestrzegania treści Skróconej Instrukcji na wyposażeniu pojazdu (oraz kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online) jeśli chodzi o zwiększanie do maksimum trwałości i pojemności akumulatora. Gwarancja, o której mowa powyżej, nie obejmuje wad i usterek spowodowanych w całości lub częściowo, bądź pogorszonych, przez następujące okoliczności:

- nieprzestrzeganie prawidłowych procedur ładowania opisanych w Skróconej Instrukcji na wyposażeniu pojazdu (oraz w kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online);
- użytkowanie urządzeń ładujących o parametrach technicznych odbiegających od tych opisanych w Skróconej Instrukcji na wyposażeniu pojazdu (oraz w kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online);
- nieprzestrzeganie instrukcji OSTRZEŻEŃ i ŚRODKÓW OSTROŻNOŚCI podanych w Skróconej Instrukcji na wyposażeniu pojazdu (oraz w kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online);
- usterki innych komponentów pojazdu, po upływie 24 miesięcznej gwarancji kontraktowej na pojazd;
- modyfikacje, naprawy lub demontaż samochodu wykonywane przez osoby trzecie tj. podmioty nienależące do Sieci Serwisowej marki Fiat Professional, lub bez uprzedniej autoryzacji Producenta;
- naprawa i/lub przegląd okresowy (wraz z kontrolą akumulatora wysokiego napięcia) przez osoby trzecie, niewykonywane zgodnie z instrukcjami i procedurami przewidzianymi przez producenta;
- niewykonywanie przeglądów okresowych (wraz z kontrolą akumulatora wysokiego napięcia) zalecanych w Skróconej Instrukcji oraz w spersonalizowanym planie przeglądów na wyposażeniu pojazdu (oraz w kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online) oraz w kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online), niedbalstwo, wypadki, nieprawidłowe użytkowanie, udział w wyścigach sportowych, naprawy przy użyciu nieoryginalnych lub nieodpowiednich części zamiennych lub części zamiennych niskiej jakości, pogorszenia lub uszkodzenia z powodu jazdy lub użytkowania samochodu w momencie występowania usterki.

GWARANCJA NA WADY LAKIERNICZE

Nadwozie samochodu objęte jest gwarancją na produkcyjne wady lakiernicze ujawnione w okresie **24 miesięcy** od daty wydania nowego samochodu **Klientowi** podanej na Certyfikacie gwarancji i bez ograniczenia przebiegu.

Gwarancja ta polega na przywróceniu powłoce lakierowej funkcji estetyczno-ochronnej przez usunięcie wady na części lub całości nadwozia w sposób technologicznie uzasadniony lub w przypadku Sprzedaży Konsumenckiej na wymianie wadliwego elementu. Gwarant może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli wymiana elementu jest niemożliwa albo wymagałaby nadmiernych kosztów dla Gwaranta.

Gwarancja, o której mowa powyżej, traci ważność, jeżeli usterka jest związana z niewykonaniem przeglądów okresowych (wraz z kontrolą powłoki lakierniczej) zgodnie z terminami przewidzianymi w spersonalizowanym planie przeglądów oraz w Skróconej Instrukcji na wyposażeniu pojazdu (i w kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online) dołączonej do Pojazdu. Przeglądy okresowe muszą być, wykonane zgodnie ze wskazaniem oraz procedurami Producenta.

Gwarancja na wady lakiernicze nie obejmuje:

- skutków uszkodzeń mechanicznych powłoki ochronnej, np. rys, zadrapań, otarć, (powstałych wskutek np.: kolizji, wypadku, aktu wandalizmu lub działania środków chemicznych);
- skutków innych przyczyn nie związanych z wadami wynikającymi z procesu produkcji i skutków nieprzestrzegania Skróconej Instrukcji na wyposażeniu pojazdu (oraz kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online);
- skutków napraw nadwozia pojazdu wykonywanych poza siecią Autoryzowanych serwisów danej marki Fiat Professional.

GWARANCJA NA PERFORACJĘ BLACH NADWOZIA

Elementy nadwozia pojazdu objęte są gwarancją na perforację spowodowaną korozją, gdy wytworzy się ona od wewnątrz i przebieje na zewnątrz.

Gwarancja ta polega na naprawie lub wymianie każdego oryginalnego elementu nadwozia, perforowanego na skutek działania korozji i jest ważna przez

- **5 lat dla Fiat Professional Scudo i Doblò Cargo**
- **8 lat dla wszystkich innych modeli**

od daty podanej na Certyfikacie gwarancji i bez ograniczenia przebiegu.

Gwarancja nie obejmuje usterek spowodowanych, w całości lub częściowo, brakiem wykonania wymaganych przez producenta okresowych przeglądów technicznych, w terminach podanych w Skróconej Instrukcji na wyposażeniu pojazdu (oraz w kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online).

Podczas wykonywania okresowych przeglądów technicznych zostaną podane w ewidencji przeglądów nadwozia (na końcu Książki Gwarancyjnej) ewentualne usterki nie objęte Gwarancją na perforację blach.

Gwarancja, o której mowa powyżej, traci ważność w przypadku niewykonywania przeglądów okresowych (wraz z kontrolą powłoki lakierniczej) zgodnie z terminami przewidzianymi w spersonalizowanym planie przeglądów dołączonym do Pojazdu. Przeglądy okresowe muszą być, wykonane zgodnie ze wskazaniem oraz procedurami Producenta.

Gwarancja na perforację blach nie obejmuje:

- uszkodzeń spowodowanych nieprzestrzeganiem zaleceń producenta podanych w Skróconej Instrukcji na wyposażeniu pojazdu (oraz w kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online) dotyczących konserwacji nadwozia lub spowodowanych przyczynami zewnętrznymi, takimi jak: wypadki, zderzenia, uderzenia kamieniami lub lodem albo spowodowanych montażem akcesoriów niezgodnych z oryginalnymi parametrami technicznymi Producenta;
- elementów nadwozia innych niż **Oryginalne elementy nadwozia** oraz skutków napraw nadwozia wykonanych poza siecią Autoryzowanych serwisów danej marki Fiat Professional.

ZASADY WSPÓLNE DLA GWARACJI KONTRAKTOWEJ NA POJAZD, GWARANCJI NA AKUMULATOR WYSOKONAPIĘCIOWY, GWARANCJI NA WADY LAKIERNICZE ORAZ GWARANCJI NA PERFORACJĘ BLACH NADWOZIA:

Gwarancja nie przysługuje, jeżeli usterka nie została zgłoszona nie zwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 60 dni od jej pojawienia się.

Naprawy gwarancyjne zostaną wykonane w terminie 14 dni roboczych od daty dostarczenia pojazdu do Autoryzowanego serwisu danej marki Fiat. W przypadku konieczności dokonania naprawy gwarancyjnej z użyciem części, którymi – zgodnie z oświadczeniem Autoryzowanego serwisu danej marki Fiat – nie dysponuje on w danym

momencie lub konieczności dokonania szczegółowych badań lub analiz uniemożliwiających wykonanie naprawy w powyższym terminie, powyższy czas na wykonanie naprawy gwarancyjnej może ulec wydłużeniu do 30 dni roboczych. W sytuacji, gdy dokonanie naprawy w powyższym 30-dniowym terminie nie będzie możliwe z przyczyn obiektywnych związanych z naturą zgłoszonej wady, pomimo dołożenia należytej staranności i niezwłocznego podjęcia działań w celu realizacji naprawy gwarancyjnej, okres naprawy może zostać wydłużony o czas niezbędny do jej realizacji

Z Gwarancji wyklucza się wszelkie inne roszczenia wykraczające poza naprawę lub wymianę uszkodzonego elementu. Gwarancja nie obejmuje w szczególności roszczeń o wymianę samochodu na wolny od wad. Gwarant nie ponosi także odpowiedzialności za szkody pośrednie, w tym za utratę możliwości korzystania z Pojazdu (m.in. utracone korzyści, koszty pojazdu zastępczego) związane z brakiem możliwości korzystania z Pojazdu przez cały okres trwania naprawy (niezależnie od jej długości) ani za jakiegokolwiek straty ekonomiczne z tym związane.

W przypadku braku zgodności Pojazdu z umową kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy. Gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.

ASSISTANCE - POMOC DROGOWA I BEZPŁATNE USŁUGI DODATKOWE

Bezpłatne Usługi Dodatkowe

Przez cały okres obowiązywania Gwarancji kontraktowej na Pojazd, Fiat Professional oferuje usługę Assistance zapewniającą (na terenie wyszczególnionych poniżej państw i według wskazanych poniżej sposobów postępowania), następujące świadczenia

- Usprawnienie pojazdu na drodze
- Holowanie
- Transport pojazdu nienaprawionego
- Koszty dodatkowego transportu
- Transport pasażerów do miejsca zamieszkania lub docelowego miejsca podróży
- Zakwaterowanie w hotelu
- Odbiór pojazdu po naprawie
- Samochód zastępczy
- Usługi informacyjne

WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI I DEFINICJE

SPOSOBY POSTĘPOWANIA Usługa Assistance świadczona jest Klientom przez 24 godziny na dobę, przez wszystkie dni w roku. W razie potrzeby skorzystania z oferowanych świadczeń, zachęcamy Pana/Panią do wybrania *numeru uniwersalnej infolinii 00 800 342 800 00 lub ewentualnie numeru +39 02 44412 041. Aby skorzystać z usługi z Polski, po wybraniu numeru telefonu, należy wybrać opcję „Pomoc drogowa”, a jeśli z usługi zamierza się skorzystać za granicą, należy wybrać opcję „Usługi międzynarodowe”.

TERYTORYALNY ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI Usługa ta obowiązuje w następujących krajach: Albania, Algieria, Andora, Austria, Azerbejdżan, Białoruś, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Czechy, Cypr, Chorwacja, Dania, Estonia, Egipt, Wyspy Owcze, Finlandia, Francja, Niemcy, Gibraltary, Grecja, Islandia, Irlandia, Izrael, Włochy (w tym Watykan), Jordania, Kazachstan, Łotwa, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Kosowo, Macedonia, Malta, Mołdawia, Księstwo Monako, Maroko, Palestyna, Holandia, Norwegia, Polska, Portugalia (w tym Azory i Madera), Rumunia, Rosja, San Marino, Serbia, Czarnogóra, Słowacja, Słowenia, Hiszpania (w tym Baleary i Wyspy Kanaryjskie, Melilla i Ceuta), Szwecja, Szwajcaria, Tunezja, Turcja, Ukraina, Węgry, Wielka Brytania (w tym Wyspy Normandzkie). Wykluczone są wszelkie terytoria w stanie wojny.

OKRES OBOWIĄZYWANIA USŁUGI Od godziny 0:00 w dniu dostarczenia pojazdu, zgodnie z informacjami w Książce Gwarancyjnej, do godziny 24:00 ostatniego dnia obowiązywania Gwarancji kontraktowej na Pojazd.

WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI ASSISTANCE (W DALSZEJ CZĘŚCI ZWANEJ „USŁUGĄ”)

DEFINICJE

Usługa: Ogół świadczeń na rzecz nowych pojazdów marki Fiat Professional w zakresie wyszczególnionych poniżej warunków.

Pojazd: Każdy nowy pojazd marki Fiat Professional sprzedany i zarejestrowany w Polsce począwszy od 1 stycznia 2023 roku. W razie odsprzedaży Pojazdu w trakcie obowiązywania Usługi nadal podlega on zakresowi Usługi do momentu jej wygaśnięcia. Dla marki **Fiat Professional** Usługa Assistance jest przewidziana dla pojazdów ważących mniej niż 4.5 tony wraz z ładunkiem.

Usługa Assistance Fiat Professional: Centrum alarmowe, dostępne 24 godziny na dobę we wszystkie dni w roku, świadczy na rzecz Klienta telefoniczne usługi Assistance na koszt firmy FCA Poland Sp. z o.o., zgodnie z zakresem Usługi.

Pilot: Osoba skierowana przez Centrum Alarmowe na miejsce Zdarzenia assistance.

Zdarzenie: Jest to pojedyncze wydarzenie, które pozwala Beneficjentowi na korzystanie z usługi Pomocy drogowej.

Klient/Beneficjent: Kierowca/użytkownik Pojazdu stanowiącego przedmiot Zdarzenia oraz, o ile przewidziano, wszelkie inne osoby znajdujące się w Pojeździe.

Awaria: Uszkodzenie pojazdu wskutek usterki, zepsucia się lub wadliwej pracy części, co uniemożliwia uruchomienie pojazdu lub jego bezpieczne i zgodne z prawem użytkowanie, bądź powoduje konieczność zatrzymania pojazdu (sygnalizacja czerwoną kontrolką lub/i stosownym komunikatem na pulpicie sterującym).

Wypadek: Niezamierzona szkoda poniesiona przez Pojazd z powodu braku umiejętności, zaniedbania, nieprzestrzegania przepisów i zasad lub powiązana z ruchem drogowym bądź umyślnymi lub zawinionymi działaniami osób trzecich, co powoduje takie uszkodzenie Pojazdu, iż Beneficjent nie może z niego dalej sprawnie korzystać w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami kraju miejsca wypadku.

Inne obsługiwane usterki: Mowa o następujących okolicznościach, którym Klient zupełnie nie ma możliwości zaradzić, oczywiście pod warunkiem, że mają one miejsce w okresie obowiązywania Gwarancji Kontraktowej na pojazd i powodują unieruchomienie pojazdu: rozładowany akumulator ołowiowy 12 V (nie z powodu problemu technicznego), brak ciśnienia w oponie/oponach, przebita(e) opona(y), i – wyłącznie w przypadku modeli BEV (Battery Electric Vehicle) – zupełnie rozładowany akumulator wysokiego napięcia. W przypadku wymienionych powyżej okoliczności przewidziano jedynie Pomoc drogową obejmującą Usprawnienie pojazdu na drodze i/lub Holowanie do najbliższego Autoryzowanego Serwisu danej marki Fiat Professional.

Wyłącznie w przypadku modeli BEV, w razie całkowicie rozładowanego akumulatora wysokiego napięcia, o ile to możliwe, w niektórych wybranych strefach i w zależności od miejsca unieruchomienia samochodu, realizowana jest usługa pomocy drogowej w formie mobilnego serwisu w celu wykonania ładowania awaryjnego na miejscu; takie ładowanie awaryjne, wykonywane przez maksymalnie 30 (trzydzieści) minut, pozwala klientowi na kontynuację podróży do najbliższej stacji ładowania. Gdyby tego typu usługa mobilnego serwisu była niemożliwa, Klient będzie miał zapewnioną usługę holowania pojazdu do najbliższej publicznej stacji ładowania, jeśli znajduje się ona w promieniu 50 km od miejsca unieruchomienia pojazdu. Klient może też zostać zawieszony do swojego miejsca zamieszkania, o ile dysponuje w nim stacją ładowania.

Gdyby w promieniu 50 km od miejsca, w którym znajduje się pojazd, nie było żadnej stacji ładowania, pojazd zostanie odholowany do najbliższego spośród następujących miejsc: punkt dealerski (jeśli dysponuje stacją ładowania) lub siedziba Pomocy drogowej (jeśli dysponuje stacją ładowania).

Koszty ładowania pojazdu w publicznej stacji ładowania ponosi Klient.

Usługa taka może być realizowana maksymalnie 3 (trzy) razy w ciągu roku.

Warunki korzystania z Usługi

Klient może skorzystać ze świadczonej Usługi wyłącznie wówczas, jeśli Zdarzenie ma miejsce w trakcie trwania okresu obowiązywania Gwarancji Kontraktowej na Pojazd oraz pod warunkiem, że Pojazd posiada wykonane wszystkie Okresowe Przeglądy Techniczne wskazane w Skróconej Instrukcji na wyposażeniu pojazdu (oraz w kompletnej Instrukcji Obsługi pojazdu dostępnej online) i potwierdzone w Książce Gwarancyjnej.

OPIS ŚWIADCZEŃ BĘDĄCYCH PRZEDMIOTEM USŁUGI

USPRAWNIENIE POJAZDU NA DRODZE

W razie, gdyby Pojazd nie był w stanie kontynuować jazdy z powodu Awarii, Wypadku lub Pozostałych niedogodności podlegających Assistance, Klient będzie zobowiązany skontaktować się z Assistance Fiat Professional, która wyśle (o ile to możliwe) na miejsce zdarzenia Pilota w celu usprawnienia Pojazdu.

W sytuacji, w której usprawnienie Pojazdu na miejscu zdarzenia nie jest możliwe, Pilot będący na miejscu zamówi holowanie Pojazdu do najbliższego Autoryzowanego Serwisu danej marki Fiat Professional. Wyłącznie w przypadku modeli BEV, w razie całkowitego rozładowania się akumulatora wysokiego napięcia, interwencja zostanie zrealizowana w sposób podany w punkcie „Inne obsługiwane usterki”.

Klient ponosi opłatę za ewentualne paliwo wymagane do uruchomienia silnika Pojazdu, części zamienne zastosowane w ramach interwencji oraz wszelkie pozostałe koszty związane z naprawą, a nie objęte Gwarancją.

HOLOWANIE

Jeżeli w wyniku Awarii, Wypadku, lub Pozostałych niedogodności podlegających Assistance Fiat Professional, pojazd zostanie uszkodzony i nie będzie mógł samodzielnie się poruszać, Klient będzie mógł skorzystać z opłaconej w ramach Assistance pomocy polegającej na odholowaniu Pojazdu do najbliższego Autoryzowanego Serwisu danej marki Fiat Professional lub do punktu dealerskiego danej marki Fiat Professional wskazanego przez Klienta, jeśli unieruchomienie nastąpiło w odległości wynoszącej maksymalnie 30 km od wspomnianego punktu.

Wyłącznie dla modeli BEV Klient będzie mógł skorzystać z holowania do najbliższego Autoryzowanego Serwisu danej marki Fiat Professional lub do punktu dealerskiego danej marki Fiat Professional wskazanego przez Klienta, jeśli unieruchomienie nastąpiło w odległości wynoszącej maksymalnie 50 km od wspomnianego punktu.

Jeżeli unieruchomienie pojazdu nastąpiło poza godzinami pracy Autoryzowanego serwisu danej marki Fiat Professional, pojazd zostanie odholowany do innego miejsca wskazanego przez operatora ratownictwa. Klientowi przysługuje prawo do odholowania jego samochodu do Autoryzowanego serwisu danej marki Fiat Professional w pierwszy dzień roboczy.

Wyłącznie w przypadku modeli BEV, w razie całkowitego rozładowania się akumulatora wysokiego napięcia, interwencja zostanie zrealizowana w sposób podany w punkcie „Inne obsługiwane usterki”.

Jeśli holowanie jest wykonywane przez podmiot posiadający wyłączność na świadczenie usługi holowania, w miejscu powstania zdarzenia, np. holowanie na niektórych autostradach Klient – na żądanie osoby udzielającej pomocy - jest zobowiązany do zapłaty za nią, a następnie powinien złożyć wniosek o zwrot kosztów.

SAMOCHOD ZASTĘPCZY

W razie, gdyby w ramach Awarii lub Wypadku Pojazdu usunięcie ich skutków wymagało więcej niż 2 roboczogodziny (co wynika z technologicznego czasu naprawy określonego w Katalogu pracochłonności dla danej marki Fiat Professional). Autoryzowany Serwis danej marki Fiat Professional dokonujący naprawy przekazuje nieodpłatnie do dyspozycji Klienta samochód zastępczy na okres maksymalnie 4 dni roboczych plus dni ustawowo wolne od pracy wypadające w takim okresie. Czasy napraw są przewidziane przez Producenta i określone w Katalogu Pracochłonności marki Fiat Professional.

W razie Wypadku Autoryzowany Serwis danej marki Fiat Professional dokonujący naprawy przekazuje nieodpłatnie do dyspozycji Klienta samochód zastępczy na okres maksymalnie 4 dni roboczych plus dni ustawowo wolne od pracy wypadające w takim okresie wyłącznie wówczas, jeśli Pojazd jest na tyle uszkodzony, iż nie może samodzielnie się poruszać lub jazda nim jest niebezpieczna dla pasażerów a jego dalsza eksploatacja uniemożliwia kontynuowanie jazdy w sposób zgodny z przepisami kraju miejsca wypadku. Usługa tego typu będzie świadczona wyłącznie w przypadku, jeśli Pojazd odholowano do Autoryzowanego Serwisu danej marki Fiat Professional. W żadnym wypadku nie przewiduje się możliwości wydłużenia w czasie tej usługi. Autoryzowany serwis danej marki Fiat Professional używa Klientowi własnego samochodu zastępczego, a w przypadku braku dostępności tego typu samochodów korzysta z usług firm wynajmujących samochody. W przypadku, kiedy Klient korzysta z samochodu wynajętego, podlega wówczas warunkom wynajmu, jakie przewiduje firma świadcząca tego typu usługi. W przypadku obecności dzieci w pojeździe, jeśli wymaga tego Klient lub przewiduje to prawo, w pojedzie zaoferowanym Klientowi powinny być zapewnione foteliki dziecięce. W przypadku, kiedy Klient zleci do wykonania dodatkowe czynności serwisowe nieobjęte gwarancją Producenta pojazdu, czas realizacji tego typu operacji nie może być łączony z czasem przeznaczonym na naprawę Awarii. W przypadku pojazdów użytkowych, o ile istnieje taka możliwość, zostanie przekazany pojazd zastępczy typu furgon. W przypadku pojazdów użytkowych przeznaczonych do transportu osób i przewidujących przewożenie ponad pięć osób, w razie niedostępności samochodów z odpowiedniego segmentu, na życzenie Klienta i jeśli obecna będzie inna osoba posiadająca prawo jazdy, zostaną udzielone dwa samochody zastępcze z niższej kategorii.

Osoby niepełnosprawne

W sytuacji, kiedy Klient jest osobą niepełnosprawną, dla której wykonano specjalne przystosowanie Pojazdu, będzie mógł wówczas korzystać z właściwego samochodu zastępczego przez okres maksymalnie dziesięciu dni, również w

przypadku Wypadku. W razie, gdyby zaproponowany mu samochód nie spełniał jego potrzeb, wówczas zapewnia się samochód zastępczy z kierowcą na okres maksimum dziesięciu dni.

KOSZTY DODATKOWEGO TRANSPORTU

Na skutek Awarii lub Wypadku Klient i pasażerowie jego pojazdu, po uprzedniej autoryzacji ze strony Centrum Alarmowego będą mogli skorzystać z taksówki (lub innego środka transportu) do kwoty stanowiącej równowartość maksymalnie 120 € na Zdarzenie, niezależnie od ilości osób biorących udział w Zdarzeniu. Kwota taka zostanie później zwrócona.

Świadczenia nie przewiduje się w przypadku unieruchomienia Pojazdu związanego z wykonaniem operacji przeglądowych wymaganych przez markę Fiat Professional, montażu akcesoriów i napraw w zakresie kampanii nawrotowych realizowanych przez producenta. W celu uzyskania zwrotu kosztów Klient powinien przesłać:

- a) Dokumenty wiarygodnie potwierdzające wydatki poniesione na taksówkę (lub inny środek transportu);
- b) Kopię dokumentu przyjęcia Pojazdu zawierającego datę jego przyjęcia oraz datę wydania po naprawie wystawionego przez Sieć Serwisową danej marki Fiat Professional.

Kwoty za wymienione powyżej usługi zostaną zwrócone po przesłaniu wymaganej dokumentacji, wymienionej na powyższej liście, w sposób podany w punkcie **“ZWROT KOSZTÓW PONIESIONYCH PRZEZ KLIENTA”**.

Kompensata będzie miała miejsce wyłącznie wówczas, jeśli dokumenty uzasadniające wydatki poniesione na taksówkę (lub inny środek transportu) opatrzone będą datą zawierającą się pomiędzy datami przyjęcia i wydania Pojazdu (podanymi na dokumencie wystawionym przez Sieć Serwisową danej marki Fiat Professional).

TRANSPORT PASAŻERÓW DO MIEJSCA ZAMIESZKANIA LUB DOCELOWEGO MIEJSCA PODRÓŻY

W razie, gdyby na skutek Awarii lub Wypadku Pojazd pozostał unieruchomiony w miejscu oddalonym ponad 100 km od miejsca zamieszkania Klienta, a czas przeznaczony na naprawę Pojazdu wydłużyłby się poza dzień, w którym miało miejsce Zdarzenie, Assistance Fiat Professional zorganizuje dla Klienta i pasażerów samochodu transport do miejsca zamieszkania lub docelowego miejsca podróży pociągiem (w pierwszej klasie) lub autokarem (w klasie komfortowej) bądź - jeśli odległość do pokonania przekracza 500 km - samolotem (w klasie ekonomicznej), ponosząc wszystkie koszty. Alternatywnie może zostać również użyczony samochód.

ZAKWATEROWANIE W HOTELU

W razie, gdyby na skutek Awarii lub Wypadku Pojazd pozostał unieruchomiony w miejscu oddalonym ponad 100 km od miejsca zamieszkania Klienta, a czas przeznaczony na naprawę Pojazdu wydłużyłby się poza dzień, w którym miało miejsce Zdarzenie, dla Klienta i pasażerów samochodu zostanie zorganizowane zakwaterowanie w lokalnym trzygwiazdkowym/czterogwiazdkowym hotelu. Assistance Fiat Professional pokryje koszty noclegu i śniadania, przez maksymalnie 4 noce i maksymalnie do kwoty 800 €, dla maksymalnej ilości osób zgodnej z homologowaną i podaną w dowodzie rejestracyjnym Pojazdu ilością miejsc. Wyłącznie w przypadku modeli BEV Assistance Fiat Professional pokryje koszty noclegu i śniadania przez maksymalnie 4 noce i maksymalnie do kwoty 1000 €.

ODBIÓR POJAZDU PO NAPRAWIE

W razie, gdyby na skutek Awarii lub Wypadku Pojazd pozostał unieruchomiony w miejscu oddalonym ponad 100 km od miejsca zamieszkania Klienta, a czas przeznaczony na naprawę Pojazdu wydłużyłby się poza dzień, w którym miało miejsce Zdarzenie, Klient otrzyma bilet jednostronny na pociąg (w pierwszej klasie) lub autokar (w klasie komfortowej) bądź jeśli odległość do pokonania przekracza 500 km - na samolot (w klasie ekonomicznej), w celu odebrania Pojazdu, gdy tylko zostanie on naprawiony. Alternatywnie może również zostać użyczony samochód zastępczy.

Wyłącznie w przypadku modeli BEV, alternatywnie Klient może wnioskować o dostawę pojazdu do swojego miejsca zamieszkania, poprzez holowanie.

TRANSPORT POJAZDU NIENAPRAWIONEGO

W razie, gdyby na skutek Awarii, Pojazd pozostał unieruchomiony za granicą i deklarowany przez Sieć Serwisową danej marki Fiat Professional czas zatrzymania i naprawy Pojazdu przekraczał pięć dni, Assistance Fiat Professional podejmie się i poniesie wszelkie koszty transportu Pojazdu nienaprawionego do miejsca zamieszkania Klienta lub do Dealera Autoryzowanej Sieci danej marki znajdującego się najbliżej miejsca zamieszkania Klienta bądź do Dealera Fiat Professional, u którego zakupiono pojazd.

Koszt transportu nie powinien przekraczać wartości rezyduальной Pojazdu.

USŁUGI INFORMACYJNE

Na życzenie wszyscy Klienci otrzymują informacje dotyczące zmian i godzin pracy Autoryzowanych Serwisów marki Fiat Professional. Usługa ta jest dostępna 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

ZWROT KOSZTÓW PONIESIONYCH PRZEZ KLIENTA

W celu otrzymania zwrotu poniesionych kosztów Klient powinien przesłać dokumenty wiarygodnie potwierdzające poniesione koszty, np. paragony, faktury lub ich odpowiedniki z opisem wydatku, wskazując czy na wydatek udzielono zgody oraz podając numer zgłoszenia przekazany przez Assistance Fiat Professional, dane Pojazdu widniejące w Certyfikacie Gwarancji (umieszczonym w niniejszej książce) oraz adresy podmiotów, którym należy jest zwrot pieniędzy, wraz z ewentualnymi danymi bankowymi w celu przyspieszenia operacji związanych z wykonaniem przelewu.

Całość należy przesłać na adresy wskazane bezpośrednio przez Call Center Fiat Professional Assistance.

OGRANICZENIA ŚWIADCZENIA USŁUGI

Bez uszczerbku dla warunków i wykluczeń specyficznych przewidzianych w ramach poszczególnych świadczeń obowiązuje ponadto, co następuje:

1. Świadczenia nie przysługują w następujących przypadkach: udział w rajdach samochodowych lub testach szybkości i testach długodystansowych, udział w wojnach, rewolucjach, zamieszkach, masowych demonstracjach, grabieżach, strajkach, wykorzystywanie Pojazdu do celów wojskowych lub aktów terroryzmu, uszkodzenia z powodu trzęsienia ziemi, nietypowych zjawisk atmosferycznych, działań energii jądrowej lub promieniowania spowodowanych przez sztuczne przyspieszanie cząstek atomowych, celowe uszkodzenie, uszkodzenie w wyniku aktów wandalizmu lub brania udziału w aktach kryminalnych, wszelkie uszkodzenia spowodowane przez holowanie przyczepy, nadmierne obciążenie lub inne czynniki zewnętrzne.
2. Świadczący Usługę nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane przez interwencje organów administracji państwowej w kraju, w którym świadczone usługi Assistance, lub wynikające z innych okoliczności przypadkowych i nieprzewidywalnych, chyba że interwencja została spowodowana wadą fabryczną objętą gwarancją. Powyższe nie ogranicza odpowiedzialności Gwaranta za wady objęte gwarancją.
3. Ambulanse, pojazdy wykorzystywane przez firmy świadczące usługi transportu publicznego, pojazdy sprzedane takim organom państwowym jak, policja, służba celna i straż pożarna, bądź inne organy świadczące usługi administracji publicznej, uprawione są jedynie do usług Usprawnienia pojazdu na drodze i Holowania; w przypadku modeli BEV, w razie całkowitego rozładowania się akumulatora wysokiego napięcia, interwencja zostanie zrealizowana w sposób podany w punkcie „Inne obsługiwane usterki”.
4. W razie, gdyby Klient z własnego wyboru nie skorzystał z któregośkolwiek ze świadczeń, nie przysługują mu wówczas tytułem rekompensaty żadne odszkodowania lub świadczenia alternatywne.
5. Inne koszty niezwiązane z zaistniałym Zdarzeniem (np.: posiłki, zakwaterowanie, taksówka, paliwo itp.), nie będą zwracane.
6. Czynności związane z Okresowym Przeglądem Technicznym są wykluczone z Usługi.
7. Pojazdy eksploatowane niezgodnie z przepisami prawa lub eksploatowane niezgodnie ze Skróconą Instrukcją na wyposażeniu pojazdu (oraz z kompletną Instrukcją Obsługi pojazdu dostępną online) są wykluczone z Usługi.
8. Pojazdy sprzedane bez gwarancji.