

Opći uvjeti usluge

PRILOG 4 • Verzija 2.0 od 18.10.2026.

Zajednički dokument. Primjenjuje se na korisnika i uslugu određene ugovorom koji izričito prihvaća ovu verziju.

1 Uporaba i tehnička ograničenja

1.1 Navico platforma i mobilna aplikacija FMC služe poslovnom praćenju i analizi kretanja vozila u opsegu ponude. Usluga nije osiguranje vozila, jamstvo pronalaska ukradenog vozila niti sustav hitnih službi. Navico ne obećava neprekidnu dostupnost ili točnost svakog podatka neovisno o stvarnim tehničkim uvjetima.

1.2 Dostupnost ovisi o GNSS signalu, mobilnim mrežama, pokrivenosti SIM-a, napajanju uređaja, vozilu i platformi. Garaže, tuneli, smetnje i prekidi mreže mogu uzrokovati kašnjenje ili izostanak podataka. Navico ispituje prijavljene nepravilnosti i ne isključuje svoju odgovornost samo zato što koristi vanjskog dobavljača.

1.3 Korisnik čuva pristupne podatke, dodjeljuje pristup samo ovlaštenim osobama, ukida pristup bivšim zaposlenicima i odmah prijavljuje sumnju na neovlaštenu uporabu. Ne koristi platformu za nezakonito praćenje, ugrožavanje sigurnosti ili pristup tuđim podacima.

2 Ugradnja i radovi

2.1 Navico ili suradnik kojeg Navico ovlasti obavlja ugradnju, servis, premještanje i demontažu opreme. Korisnik omogućuje siguran pristup vozilu, napajanju i potrebnim informacijama. Neovlašteni zahvat ne ukida sva prava automatski; Korisnik odgovara za štetu koja je s njim uzročno povezana.

2.2 Korisnik pravodobno najavljuje promjenu registracije i radove koji mogu utjecati na uređaj. Prodaju vozila obvezno najavljuje i uređuje prema stavcima 2.5–2.9 ovih uvjeta. Promjena vozila evidentira se bez automatskog produljenja postojeće obveze. Dodatna vozila naručuju se prema glavnom ugovoru, i usmeno; ugrađuju se nakon što su paket i cijena određeni.

2.3 Za zahvat koji se prema ugovoru naplaćuje, prihvaćeni cjenik predstavlja osnovu obračuna i nije potrebna zasebna potvrda ukupnog iznosa prije svakog dolaska. Navico evidentira naručeni ili potreban zahvat, lokaciju, radove, kilometre i vanjske troškove te ih iskazuje na računu. Radovi izvan ugovorenog opsega i bez određene cijene zahtijevaju prethodni dogovor.

2.4 Tijekom minimalne obveze najma, za kvar koji nije prouzročio Korisnik, Navico pokriva servis, rad, zamjenski uređaj i potreban dolazak **sa svim putnim troškovima** (kilometri, cestarina, trajekt), **bez teritorijalnog ograničenja**. Navico može poslati vlastitog serviseru ili angažirati i ovlastiti vanjskog suradnika, uključujući lokalnog suradnika blizu Korisnika; to Korisniku ne stvara dodatni trošak, a Navico ostaje odgovoran za izvršenje servisa. Ova odredba ne proširuje besplatan servis običnih kvarova na razdoblje nakon isteka minimalne obveze (stavak 5.2).

I.P.Franovičina 12b, 51000 Rijeka

Prodaja vozila i novi korisnik

Prodaja vozila i postupanje s uređajem

2.5 Korisnik je dužan pisano obavijestiti Navico o namjeravanoj prodaji vozila pravodobno prije predaje kupcu, uz identifikaciju vozila i planirani datum i vrijeme primopredaje. Korisnik mora kupcu otkriti postojanje GPS uređaja. Ako nije dogovoren nastavak usluge s kupcem prema stavku 2.7, Korisnik s Navicom dogovara i omogućuje demontažu prije predaje vozila, koju obavlja isključivo Navico ili njegov ovlašteni suradnik. Kod najma se oprema vraća Navicu, a kod kupljene opreme predaje Korisniku. Demontaža i put naplaćuju se prema prihvaćenom cjeniku.

2.6 Ako se predaja vozila ipak dogodi prije demontaže, Korisnik odmah obavještava Navico o stvarnom vremenu predaje i omogućuje dogovor o demontaži s kupcem. Navico po primitku obavijesti bez nepotrebnog odgađanja ukida prethodnom Korisniku i njegovim ovlaštenim osobama pristup novim lokacijskim podacima vozila te zaustavlja prikupljanje novih podataka za njegov račun, uključujući povezane izvoze i integracije. Ako za nastavak ne postoji novi ugovor i zakonita osnova, komunikacija za praćenje se deaktivira. Korisnik nakon predaje ne smije pratiti novog vlasnika ili korisnike vozila putem svojeg starog pristupa. Dug i spor oko naplate nisu razlog za nastavak takvog praćenja.

2.7 Korisnik može s kupcem dogovoriti da uređaj ostane ugrađen radi mogućeg nastavka Navicove usluge. Nastavak je moguć tek nakon izričitog prihvata Navica, sklapanja zasebnog ugovora s kupcem kao poslovnim korisnikom, informiranja kupca o obradi podataka i tehničkog razdvajanja računa. Sam dogovor prodavatelja i kupca ne prenosi pretplatu, dug, korisnički račun ili vlasništvo nad unajmljenom opremom. Navico nije dužan prihvatiti novog korisnika. Do ispunjenja uvjeta praćenje za prethodnog korisnika prestaje prema stavku 2.6.

2.8 Pri nastavku s novim korisnikom Navico evidentira datum i vrijeme prijelaza, uređaj, novi račun i početak nove naplate. Kupac ne dobiva povijest vožnji, identifikatore vozača, vjerodajnice ni druge osobne podatke prethodnog Korisnika. Prethodni Korisnik nema pristup novim podacima. Podaci koji su ostali u memoriji uređaja sigurno se uklanjaju ili razdvajaju prije slanja na novi račun. Pristup staroj povijesti, povrat i brisanje uređuju se zasebno prema Prilogu 5; prodaja nije razlog za predaju te povijesti kupcu.

2.9 Prodaja vozila sama po sebi ne prekida ugovor niti oslobađa prethodnog Korisnika postojećih obveza. Navico i prethodni Korisnik pisano uređuju premještanje opreme, otkaz, prijevremeni izlazak ili posebno oslobođenje za zahvaćeno vozilo. Ako novi korisnik preuzima uslugu, pisanim dogovorom utvrđuje se konačni obračun prethodnog korisnika, početak naplate novom korisniku i sudbina preostale minimalne obveze; isti pruženi najam i praćenje ne naplaćuju se dvama korisnicima za isto razdoblje. Zasebne naknade zakonito ugovorene za raniji izlazak razlikuju se od redovne pretplate. Sigurnosna deaktivacija iz stavka 2.6 sama ne rješava ugovorni obračun; ne naplaćuje se kao da je nakon konačnog prestanka praćenje i dalje pruženo.

3 Podatkovni promet

3.1 Tijekom minimalne obveze nadoplate potrebne za ugovoreni način korištenja u pokrivenim državama uključene su u mjesečnu naknadu. Bez minimalne obveze Navico može obaviti potrebnu nadoplatu po ugovorenoj cijeni iz cjenika ili ponude bez zasebne potvrde, radi kontinuiteta, uz evidenciju nadoplate i obavijest Korisniku.

3.2 SIM se koristi samo za ugovorenu telemetriju i ne prenosi se na drugu namjenu. Pokrivenost ovisi o vrsti SIM kartice ugrađene u pojedini uređaj i nije jednaka za sve kartice. Izvan pokrivenosti nema daljinske komunikacije; spremanje i naknadno slanje podataka moguće je samo ako ga uređaj i konfiguracija podržavaju. Promjena zemalja uporabe ili opsega funkcionalnosti koja bitno mijenja promet zahtijeva dogovor o novom opsegu.

I.P.Franovičina 12b, 51000 Rijeka

Servis i vraćanje opreme

4 Prijava kvara i rokovi

4.1 Prijava se prima e-poštom, telefonom, WhatsAppom ili drugim komunikacijskim kanalom koji Navico koristi i objavi Korisniku. Navico bilježi prijavu i vrijeme primitka. Potrebni su identifikacija vozila, opis problema i kontakt za pristup; nepotpuna prijava ne briše datum prvog primitka.

4.2 Radno vrijeme podrške je **ponedjeljak–petak od 8 do 16 sati**, osim blagdana i neradnih dana u Republici Hrvatskoj. **Rok odaziva je dva radna dana, a rok otklanjanja kvara pet radnih dana od prijave.** Odaziv znači kontakt i početnu dijagnostiku, ne nužno dolazak na teren. Prijava izvan radnog vremena smatra se zaprimljenom početkom sljedećeg radnog dana; radni dan primitka ne računa se u rok.

4.3 Rok otklanjanja zastoja miruje samo za dokumentirano razdoblje tijekom kojeg Korisnik ne omogućuje potreban pristup vozilu. Navico obavještava o početku i završetku zastoja. Općenita nedostupnost rezervnog uređaja sama ne produljuje rok. Funkcionalna zamjena može se uporabiti za ponovno uspostavljanje usluge, bez bitnog smanjenja ugovorenih funkcionalnosti.

4.4 Prekoračenje roka ne znači automatsko oslobođenje od odgovornosti. Primjenjuju se prava na uredno ispunjenje, primjereno umanjene naknade, raskid i naknadu štete prema ugovoru i propisima. Za dokazanu nedostupnost za koju odgovara Navico obračunava se razmjerno umanjene prema trajanju, neovisno o pravilu punog mjeseca.

5 Troškovi i jamstvo

5.1 Kod najma tijekom minimalne obveze redovni kvar pokriva Navico. **Naknada štete i otkup su različiti obračuni.** Oštećenje ili gubitak opreme za koji odgovara Korisnik obračunava se kao naknada dokazane štete, uz uvažavanje stanja i uporabljivosti opreme, a najviše do ugovorene vrijednosti. Dobrovoljni otkup pri prijevremenom izlasku iz najma obračunava se po fiksnim cijenama iz cjenika prihvaćenog uz ugovor, prema odredbama glavnog ugovora o prijevremenom izlasku. Plaćanje štete na starom uređaju nije otkup i ne prenosi vlasništvo zamjenskog uređaja; on ostaje Navicov. Ne naplaćuje se dvaput isti gubitak.

5.2 Nakon isteka minimalne obveze bez nove obveze, Navico kod običnog kvara osigurava zamjenski uređaj u svojem vlasništvu bez naplate njegove kupovne cijene, a Korisnik snosi **30 EUR bez PDV-a za rad zamjene po vozilu** i putne troškove prema cjeniku. Rad uključuje uklanjanje neispravnog i ugradnju zamjenskog uređaja, bez dodatne naplate demontaže. Nova prihvaćena obveza ponovno uključuje redovni servis. Odredba ne ograničava prava Korisnika koja se prisilnim propisima ne mogu isključiti.

5.3 Kod kupljene opreme primjenjuju se zakonska odgovornost Navica za nedostatke i eventualno komercijalno jamstvo navedeno u jamstvenom dokumentu. Proizvođačevo jamstvo ne zamjenjuje obveze prodavatelja. Trajanje, početak i iznimke jamstva za konkretan uređaj dostavljaju se pri prodaji. Pogrešku vlastite ugradnje Navico otklanja bez troška za Korisnika, uključujući potreban dolazak i put, i kod najma i kod kupnje. Ostali zahvati naplaćuju se samo ako nisu obuhvaćeni primjenjivim pravima iz nedostataka ili jamstva.

6 Demontaža i povrat

6.1 Po prestanku najma bez otkupa Korisnik je dužan omogućiti Navicu ili ovlaštenom suradniku demontažu i povrat opreme **u roku od 15 dana od prestanka najma**, u terminu koji Navico pravodobno ponudi. Ako Navico ne osigura termin unutar tog roka, Korisnik ne odgovara za tako nastalo zakašnjenje, a demontaža se obavlja u prvom naknadno dogovorenom terminu.

6.2 Uređaj se vraća uz uobičajeno trošenje dopušteno redovnom uporabom. Stanje se zapisnički evidentira. Nevraćanje opreme ne pretvara najam automatski u kupnju. **Dok najam traje** — tijekom minimalne obveze i nakon njezina isteka, dok se najam nastavlja na neodređeno — samo kašnjenje s plaćanjem ne zaustavlja praćenje ni redovnu mjesečnu naplatu. **Nakon konačnog prestanka najma** postojeći dug, obveza povrata opreme i eventualna naknada dokazane štete ostaju, ali se redovna mjesečna naknada ne nastavlja automatski samo zato što oprema nije vraćena. Odredbe o zaštiti podataka pri prodaji vozila (stavci 2.5–2.9) ostaju na snazi.

I.P.Franovičina 12b, 51000 Rijeka

Odgovornost i promjene usluge

7 Odgovornost

7.1 Svaka strana odgovara za povredu svojih obveza prema ugovoru i mjerodavnim propisima. Odgovornost Navica za vlastitu namjeru ili krajnju nepažnju ne isključuje se niti ograničava. Korištenje dobavljača platforme, drugih tehnoloških dobavljača ili servisnog suradnika samo po sebi ne oslobađa Navico odgovornosti prema Korisniku.

7.2 Navico ne odgovara za netočne podatke koje unese Korisnik niti za štetu koja je uzrokovana isključivo nepravilnom uporabom, neovlaštenom intervencijom ili okolnošću za koju prema propisima ne odgovara. Uzrok se utvrđuje prema raspoloživim dokazima i tehničkom nalazu. Korisniku se omogućuje obrazloženi prigovor na nalaz i račun.

7.3 Navico obavještava o poznatom bitnom prekidu usluge i poduzima razumne mjere za otklanjanje i smanjenje posljedica. Najavljene promjene i održavanje planiraju se tako da što manje utječu na uslugu. Trajna nemogućnost ugovorenih osnovnih funkcionalnosti ne daje pravo naplate nepostojeće usluge.

7.4 Ako Korisnik pretrpi štetu, mora poduzeti razumne mjere da je smanji. Ovim se ne isključuju zakonska prava na naknadu štete niti se uvodi neograničeno jamstvo Navica za poslovne rezultate Korisnika. Naknada, njezin opseg i uzročna veza utvrđuju se prema propisima.

8 Promjene cjenika i fiksne otkupne cijene

8.1 Cijene uključenih usluga tijekom minimalne obveze ne mijenjaju se. Za buduće, dodatno naplative zahvate Navico može promijeniti cjenik uz dostavu novog cjenika najmanje 30 dana prije primjene. Već prihvaćen konkretan iznos radova ne mijenja se retroaktivno.

8.2 Kilometarska naknada može se ažurirati zbog promjene troška goriva ili inflacije uz navedeno obrazloženje, novu cijenu i datum primjene. Ne koristi se neodređena naknadna doplata na već izvršeni put. Ako Korisnik ne prihvaća novu cijenu za neobvezan zahvat, može odustati od tog zahvata prije njegova izvršenja.

8.3 Otkupne cijene opreme određene su verzijom cjenika koja je priložena i prihvaćena uz konkretni ugovor. **Naknadne izmjene cjenika ne mijenjaju te cijene;** one ostaju fiksne za taj ugovor i ne smanjuju se ovisno o proteklom trajanju najma. Izmjene iz stavaka 8.1 i 8.2 odnose se samo na buduće dodatno naplative radove i putne troškove.

9 Obavijesti i prigovori

9.1 Otkaz, izbor prijevremenog izlaska, nova minimalna obveza i promjena cijene komuniciraju se pisano na ugovorne kontakte. E-pošta je dopuštena uz dokazivu dostavu. Sama predaja poruke koja se vratila kao neisporučiva nije primitak. Promjene kontakata prijavljuju se bez odgode.

9.2 Navico na pisani prigovor odgovara u roku od 15 dana od primitka. To nije zamjena za kraće rokove odaziva i popravka. Korisnik pravodobno prijavljuje nedostatke u rokovima koje propisuju primjenjivi propisi. Prigovor sam po sebi ne odgađa plaćanje nespornog dijela računa.

10 Završetak pristupa i podaci

10.1 Gašenje platforme ili SIM-a odvojeno je od postupka povrata i brisanja podataka. Navico u obavijesti o prestanku navodi rok i način dohвата podataka prema Prilogu 5. Obvezni povrat i brisanje osobnih podataka ne uvjetuju se prethodnim plaćanjem duga.

10.2 Pri prestanku usluge za kupljenu ili otkupljenu opremu Navico uklanja vlastite pristupne i konfiguracijske zapreke kako bi Korisnik mogao konfigurirati uređaj za drugog pružatelja, u okviru tehničkih mogućnosti uređaja i dokumentacije proizvođača. **Korisnički pristup praćenju ukida se prema pravilima o prestanku usluge i prodaji vozila, neovisno o dovršetku otključavanja.** Tehnička komunikacija s uređajem zadržava se samo koliko je potrebno za daljinsko uklanjanje Navicovih konfiguracijskih ograničenja, bez omogućavanja daljnjeg praćenja bivšem korisniku; **nakon toga deaktivira se Navicov SIM.** Ako daljinsko otključavanje nije moguće, Korisnik omogućuje potrebne tehničke uvjete i pristup uređaju. Navico ne jamči kompatibilnost sa svakim drugim pružateljem. Licencija za korištenje Navico platforme i Navicova pretplata SIM-a ne prenose se Korisniku; uslugu novog pružatelja Korisnik ugovara zasebno.