

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA - EMIL FREY AUTO CENTAR D.O.O.

UVODNE ODREDBE

Privredno društvo Emil Frey Auto Centar d.o.o., ovlaš eni prodavac i servisni centar za Mercedes-Benz, Smart, Setra i Fuso vozila, Omladinskih brigada 33, 11070 Novi Beograd, PIB: 108153855, Mati ni broj: 20941413 (u daljem tekstu: EFAC) ima registrovanu delatnost „4511 – Trgovina automobilima i lakim motornim vozilima“ a obavlja i druge zakonom dozvoljene delatnosti u okviru kojih vrši usluge servisiranja, mehani arskih i limarsko-farbarskih popravki, prodaju delova, dodatne opreme i kolekcije, pregled vozila, ustupanje zamenskih vozila, izradu predra una itd.

Radi pružanja što kvalitetnijih usluga od strane privrednog društva EFAC koje se pružaju korisnicima, javlja se potreba za uspostavljanjem Opštih uslova poslovanja. Svrha Opštih uslova poslovanja EFAC-a (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) je uspostavljanje jasnih i obavezuju ih pravila za korisnike kod pružanja usluga, kao i kod prodaje proizvoda iz asortimana EFAC-a. Opšti uslovi poslovanja e se primenjavati u svim poslovnim odnosima izme u EFAC-a i korisnika i u svakoj fazi tog odnosa, sa izuzetkom kada su zaklju eni posebni ugovori izme u EFAC-a i korisnika. U slu aju neslaganja Opštih uslova poslovanja i posebnih ugovora primenjiva e se posebni ugovori u skladu sa lanom 142 stav 4 Zakona o obligacionim odnosima (ZOO).

Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na sva fizi ka i pravna lica (u daljem tekstu: Korisnici), koja poseduju ili koriste vozila koja servisira EFAC i imaju potrebe za kupovinom bilo vozila, rezervnih delova ili koriš enje servisnih usluga EFAC-a. U slu aju koriš enja servisnih usluga EFAC-a Korisnik mora biti legitimisano lice. Pod legitimisanim licem se podrazumeva vlasnik vozila, punomo nik, zakupac sa overenim punomo jem zakupodavca, kao i primalac lizinga kod finansijskog lizinga.

Opšti uslovi poslovanja i Cenovnik usluga EFAC-a (dalje: Cenovnik) bi e objavljeni na internet stranici EFAC-a: www.mercedes-benz-emil-frey.rs i dostupni su korisnicima u servisnim centrima EFAC-a.

REDOVNO ODRŽAVANJE, MEHANI ARSKE I LIMARSKO-FARBARSKE POPRAVKE

Zakazivanje termina

Pre dolaska u servis neophodno je da Korisnik zakaže termin dolaska na brojeve telefona: 011 3019 001, 011 3019 215 (putni ka vozila), 011 3019 227 (komercijalna vozila) ili putem sajta www.mercedes-benz-emil-frey.rs. **EFAC ne može garantovati prijem Korisnika u servis ukoliko termin nije prethodno zakazan.**

Ukoliko je Korisnik došao pre ili posle zakazanog termina, EFAC e primiti Korisnika tek nakon što usluži druge Korisnike koji su došli na vreme. U tom slu aju postoji mogu nost da Korisnik uopšte ne bude primljen ili da rokovi završetka radova budu produženi.

U slu aju da Korisnik ima pravo na koriš enje „Usluge mobilnosti – Mobilo“, Korisniku se garantuje da e EFAC poštovati propisanu proceduru proizvo a a za tu uslugu.

Korisnik su dužni da vode ra una i da prate obaveštenja na instrument tabli vozila o kilometraži i vremenu do slede eg servisa i da na vreme zakažu servis. Ukoliko je Korisnik ignorisao obaveštenja na instrument tabli o vremenu do slede eg servisa i nije na vreme zakazao servis, Korisnik prihvata rizik zbog propuštanja i EFAC nije u obavezi da izvrši prijem vozila bez zakazanog termina.

Korisnik je dužan da se pridržava Uputstava proizvo a a kako bi ostvario prava za predmetno vozilo po osnovu saobraznosti kada su u pitanju Korisnici – potroša i, odnosno po osnovu garancije kada su u pitanju komercijalni korisnici – pravna lica i preduzetnici.

Korisnik je dužan da prover i izmiri svoje eventualno, prethodno nastale, dospеле a neizmirene nov ane obaveze prema EFAC-u pre dolaska na zakazani termin. Ukoliko prethodno nastale, dospеле obaveze nisu izmirene, EFAC ima pravo da odbije prijem vozila u servis i/ili zakaže termin nakon izmirenja prethodno nastalih obaveza.

Predaja vozila u servis

Kada Korisnik dovede vozilo u servis, servisni prijemnik EFAC-a vizuelno proverava stanje vozila i upisuje nivo goriva, kilometražu i sva ošte enja na vozilu u zapisnik – „Aktivni prijem vozila“ („Zapisnik“). U Zapisnik se unose sve ostavljene stvari u vozilu, a Korisniku se skre e pažnja da ne ostavlja novac, nakit niti bilo kakve druge vrednosti u vozilu, kao ni predmete koji bi mogli da oštete vozilo. EFAC preuzima odgovornost samo za stvari koje su evidentirane u Zapisniku. Servisni prijemnik EFAC-a i Korisnik potpisuju ovaj Zapisnik. Korisnik je dužan pažljivo pro itati Zapisnik i proveriti da li isti ima propusta jer stavljanjem potpisa na Zapisnik Korisnik potvr uje prihvatanje i ispravnost istog.

Otvaranje radnog naloga

Pre zapo injanja bilo kakve intervencije na vozilu, EFAC otvara Radni nalog na kome se upisuju i ta no preciziraju naru eni radovi Korisnika. Radni nalog sadrži podatke o vozilu na kome se vrši servis, podatke o Korisniku, naru ene radove, na in pla anja i mora biti potpisan od strane EFAC-a i Korisnika. Korisnik je dužan da prover i da li su svi podaci u Radnom nalogu ta no uneti, a naru ito podaci o Korisniku – ime, adresa, a u slu aju pravnih lica i PIB (poreski identifikacioni broj) kako bi se spre ila pojava grešaka pri fakturisanju. Kada su u pitanju Korisnici – potroša i, a Radni nalog se otvara na ime reklamacije zbog nesaobraznosti motornog vozila, onda je predstavnik EFAC-a dužan izdati i posebnu pisanu potvrdu o prijemu reklamacije u skladu sa lanom 56 stav 5 Zakona o zaštiti potroša a (ZZP). Ukoliko je mogu e (ovo važi za sve Korisnike), EFAC e predvideti vreme završetka radova, to e isto biti upisano u Radni nalog. Po jednu kopiju Radnog naloga zadržavaju Korisnik i EFAC. Korisnik potpisuje Radni nalog i time prihvata da su svi podaci i naru eni radovi ta ni.

Potpisivanjem Radnog naloga, Korisnik postaje nalogodavac radova, a svojim potpisom potvr uje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja, te da iste prihvata. Od trenutka potpisivanja Radnog naloga, EFAC postaje Izvršilac radova i dužan je da postupa u skladu sa procedurama proizvo a a za tu vrstu intervencije na vozilu.

Korisnik svojim potpisom na Radnom nalogu ovlaš uje EFAC - Izvršioca radova, da izvrši zahtevane radove (uklju uju i i zamenu delova potrebnih za izvršenje radova), da formira podnaloge (u zavisnosti od vrste posla i raspodele troškova) i obavlja probne vožnje.

Pored gore navedenog, u slu aju limarsko-farbarskih popravki vozila, Korisnik je dužan da dostavi Zapisnik o ošte enju vozila od Osiguravaju e ku e. Korisnik svojim potpisom na Radnom nalogu ovlaš uje EFAC da kontaktira Osiguravaju u ku u radi proširivanja osnovnog Zapisnika o ošte enju vozila, dobijanja informacije o platiocu ra una, izdavanja garantnog pisma itd.

Korisnik je potpisivanjem Radnog naloga prihvatio kompletne troškove koji nastaju postupanjem EFAC-a kao izvršioca radova, po zahtevima iz Radnog naloga i/ili podnaloga.

U slu aju limarsko-farbarskih popravki vozila, predaja Zapisnika o ošte enju vozila ili garantnog pisma Osiguravaju e ku e ne osloba a Korisnika obaveze pla anja ra una EFAC-a (za izvršene radove, rezervne delove i materijal), u slu aju da Osiguravaju a ku a iz bilo kog razloga odbije da u estvuje u pokrivanju troškova popravke.

EFAC ne e vršiti bilo kakve preglede, intervencije, dijagnostiku, popravku, kao ni otklanjanje reklamacije bez otvorenog Radnog naloga koji je potpisao Korisnik.

Radni nalog se može otvoriti samo za vozilo nad kojim e se vršiti popravka.

Izrada predra una troškova

Na zahtev Korisnika, EFAC može izraditi predra un troškova za naru ene radove sa važe im cenama usluga i materijala, shodno naru enim radovima, ukoliko je to mogu e pre pregleda vozila – defektaže. Predra un je okviran i može biti menjan i uskladjivan u skladu sa cenama usluga EFAC-a utvr enim u važe em Cenovniku na dan izdavanja kona nog Ra una.

Ukoliko nije mogu e izraditi predra un pre izvršenja pregleda vozila - defektaže, usluge izvršene do izdavanja predra una troškova EFAC e obra unati Korisniku prema cenama usluga iz važe eg Cenovnika EFAC-a.

EFAC se u Radnom nalogu, predra unu i kona nom ra unu poziva na cene usluga istaknute na važe em Cenovniku koji je dostupan i na internet stranici.

Pisana ponuda - predra un troškova sadrži pojedina no nazna ene radove i/ili usluge i/ili rezervne delove prema cenama iz važe eg Cenovnika. Rok važenja predra una je 7 dana, ukoliko nije druga ije nazna eno na ponudi. Nakon isteka roka važenja ponude EFAC nije dužan da garantuje cenu sa predra una.

Izrada pisanog predra una troškova se ne napla uje, ukoliko se Korisnik odlu i da radove/usluge obavi i/ili delove iz predra una kupi u EFAC-u, ili je ve platio defektažu. U svim ostalim slu ajevima EFAC zadržava pravo da naplati izradu predra una prema važe em Cenovniku.

Ukupna cena iz Kona nog Ra una može prekora iti do 5% iznos iz predra una bez saglasnosti Korisnika.

Ukoliko vrednost dodatnih radova/usluga i/ili delova prekora uje 5% od vrednosti iz ponude i/ili predra una, EFAC e kontaktirati Korisnika radi dobijanja saglasnosti za dodatne radove/usluge i/ili delove, odnosno za dodatnu razliku u ceni. Saglasnost Korisnika se može dobiti li no

(potpisom na Radnom nalogu) telefonom uz evidenciju vremena kada je telefonski razgovor obavljen, sa kojim telefonskim brojem i sa kojim osobom, SMS-om, e-poštom, a EFAC e na Radnom nalogu označiti na in i vreme davanja saglasnosti. Pismena beleška o telefonskom razgovoru, fotografija SMS komunikacije kao i komunikacija putem e-pošte bi e u prilogu Radnog naloga.

Ukoliko Korisnik nema potpisan Ugovor o poslovno tehni koj saradnji, na sve cene radova/usluga i/ili delova primenjuje se važe i Cenovnik EFAC-a. Izuzetak predstavljaju radovi/usluge i/ili delovi za koje postoji odluka EFAC-a da se vrše i/ili prodaju po specijalnim cenama (npr. popust za starija vozila, za vlasnike kartica lojalnosti, specijalne akcije itd.).

Popravka vozila

EFAC se obavezuje da e popravke vršiti isključivo u skladu sa uputstvima proizvo a a koriste i obućeno osoblje kao i propisane specijalne alate i opremu. Isto tako, u slu aju limarsko-farbarskih popravki, EFAC se obavezuje da e koristiti preporu ene materijale za farbanje i lakiranje u skladu sa preporukama proizvo a a.

Termin završetka radova

Ukoliko je termin završetka radova preciziran na Radnom nalogu, EFAC se obavezuje da e ispoštovati taj termin odnosno da e, ukoliko usled naplaniranih faktora ili pove anog obima radova do e do produženja roka, obavestiti Korisnika o kašnjenju telefonom uz evidenciju vremena kada je telefonski razgovor obavljen, sa kojim telefonskim brojem i sa kojim osobom, SMS-om, i/ili e-poštom.

EFAC se osloba a odgovornosti i nije u obavezi da pokriva bilo koje eventualne štete (npr. izgublenu dobit i sl.) Korisniku, ako je Korisnika blagovremeno obavestio o razlozima produženja roka izvršenja radova po Radnom nalogu, te ukoliko je dobio saglasnost o produženju roka izvršenja radova na in predvi en u prethodnom stavu.

Kada su u pitanju Korisnici – potroša i i kada je u pitanju postupanje po Radnom nalogu po osnovu reklamacije zbog nesaobraznosti vozila, onda EFAC zadržava pravo da u skladu sa lanom 56 stav 9 ZZZP-a, ukoliko nije u mogu nosti da iz objektivnih razloga reši reklamaciju, obavesti potroša a i da odredi naknadni rok u kome e rešiti reklamaciju po tom Radnom nalogu. Shodno lanu 56 stav 9 ZZZP-a, EFAC može samo jednom da produži rok za rešavanje reklamacije po istom Radnom nalogu, odnosno po istoj reklamaciji.

Preuzimanje vozila

Nakon završetka radova, preuzimanje vozila koje je bilo predmet Radnog naloga vrši se od strane Korisnika u servisu EFAC-a u toku radnog vremena, ukoliko nije druga ije dogovoreno.

Korisnik je obavezan da vozilo koje je predmet Radnog naloga preuzme u roku od 3 (tri) dana od dana kada Korisnik primi Obaveštenje o završetku radova (koje može uru eno raznim kanalima komunikacije, i to li no Korisniku, telefonom, SMS-om, e-poštom ili preporu enom poštom).

Smatra se da je Korisnik obavezan da preuzme vozilo koje je predmet Radnog naloga i u roku od 3 (tri) dana od uru enja i/ili preporu ene dostave poštom kona nog Ra una u zavisnosti šta pre nastupi u odnosu na obaveštenje u smislu prethodnog stava.

U slu aju da u navedenom roku ne usledi preuzimanje vozila, EFAC ima pravo da naplati ležarinu vozila na parking prostoru i/ili u krugu sedišta EFAC-a po važe em Cenovniku za svaki dan ležarine nakon isteka roka od gore navedenih 3 (tri) dana.

Korisnik prihvata i obavezan je da plati iznos ležarine za svaki dan docnje u preuzimanju vozila prema posebnom ra unu izdatom od EFAC-a.

EFAC je u obavezi da brine o stanju vozila i snosi odgovornost za rizik ošte enja odnosno nedostatke na vozilu nakon isteka roka za preuzimanje.

Preuzimanje vozila je mogu e izvršiti ukoliko je ra un za izvršene usluge i rezervne delove ispla en od strane Korisnika u celini i kada je pla en ra un za ležarinu u slu aju docnje Kupca za preuzimanje.

U slu aju docnje za preuzimanje vozila i/ili zbog docnje u pla anju radova/usluga i/ili delova EFAC je ovlaš en da sve svoje troškove naplati, a u slu aju krajnje potrebe iz vrednosti vozila koriš enjem prava retencije, shodno lanu 286 ZOO.

U slu aju limarsko-farbarskih popravki, preuzimanje vozila je mogu e ukoliko je Korisnik: a) isplatio ra un u celini ili b) priložio garantno pismo Osiguravaju e ku e i isplatio svoj udeo u šteti. EFAC zadržava pravo da garantna pisma nekih osiguravaju ih ku a ne prihvati, o emu Korisnik mora biti predugovorno informisan na servisnom prijemu EFAC-a ili putem sajta www.mercedes-benz-emil-frey.rs.

Zamenjeni delovi (po zapisniku osiguranja) mogu biti preuzeti od strane Korisnika ukoliko je isti izmirio celokupan iznos ra una ili mogu biti

preuzeti od strane Osiguravaju e ku e ukoliko je izdato garantno pismo. U oba slu aja, EFAC e iste uvati 15 (petnaest) dana od datuma izmirjenja ra una, odnosno izdavanja garantnog pisma, nakon ega e ih tretirati kao otpad i postupa e u skladu sa time.

Ukoliko Korisnik želi da vozilo preuzme van servisa EFAC-a, odnosno dostavu vozila na odre enu adresu, ova usluga se posebno napla uje.

Obra un naloga (izrada kona nog Ra una)

U kona nom Ra unu se iskazuju cene i uslovi pla anja za sve radove/usluge, i/ili ugra ene rezervne delove i upotrebljene materijale pojedina no uve ane za posebno iskazan važe i PDV.

Ako se nalog izvršava na osnovu obavezuju eg predra una troškova, onda je dovoljno da se u obra unu pozove na predra un troškova, a posebno se navode samo dodatni radovi nastali proširenjem naloga.

Porez na dodatu vrednost pada na teret Korisnika, osim u slu ajevima kada je Korisnik po zakonu oslobo en od pla anja PDV-a.

Ukoliko Korisnik nema potpisan Ugovor o poslovno tehni koj saradnji, na sve cene radova/usluga i/ili delova primenjuje se važe i Cenovnik EFAC-a. Izuzetak predstavljaju delovi, radovi i usluge za koje postoji odluka EFAC-a da se prodaju po specijalnim cenama (npr. popust za starija vozila, za vlasnike kartica lojalnosti, specijalne akcije itd.).

Pla anja

Gotovinski kona an Ra un koji je ura en na ra unaru, važi bez pe ata i potpisa.

Kona an Ra un, koji uklju uje i dodatne radove/usluge i/ili delove, usled proširenja naloga, dospeva na pla anje najkasnije na dan preuzimanja vozila. Pla anje se vrši gotovinskom uplatom na blagajni EFAC-a prilikom preuzimanja vozila a ukoliko se pla anje vrši virmanski, Korisnik je dužan da na blagajni proverii da li je uplata prispela na ra un EFAC-a, pre preuzimanja vozila. EFAC nije dužan predati vozilo pre dostavljanja dokaza o pla anju po kona nom Ra unu.

Ukoliko EFAC i Korisnik imaju potpisan ugovor o poslovno tehni koj saradnji koji predvi a odloženo pla anje, Kona ni Ra un dospeva na pla anje u roku definisanim ovim ugovorom.

EFAC je u obavezi da za izvršene radove/usluge i/ili prodate delove izdaje fiskalni ra un i/ili druge ra une u skladu sa Zakonom. Otklanjanje greške u evidenciji prometa dobara preko fiskalne kase je mogu e do trenutka davanja komande fiskalnoj kasi za štampanje fiskalnog ise ka. Ispravka ve ođštampanog fiskalnog ra una je mogu a samo ako se vrši reklamacija radova/usluga i/ili vra ene prodatih delova nakon izdavanja fiskalnog ise ka, a primenom obrasca N1.

Nije mogu e prebijanje potraživanja Korisnika sa potraživanjima EFAC-a, osim ukoliko su ista sudskim putem utvr ena ili priznata od EFAC-a.

EFAC zadržava pravo svojine na svoj ugra enoj dodatnoj opremi, rezervnim delovima i agregatima do dana kada uplata Korisnika po kona nom Ra unu bude proknjižena na ra unu EFAC i/ili kona no evidentirana kroz blagajnu EFAC-a. EFAC ima pravo da zatraži odgovaraju i avans ili kompletnu uplatu prilikom otvaranja Radnog naloga, a pre otpo injanja radova u iznosu koji odgovara ceni radova/usluga i delova potrebnih za izvršenje Radnog naloga.

U slu aju kašnjenja u pla anju Korisnika, EFAC e zara unati zateznu kamatu u skladu sa Zakonom o visini stope zatezne kamate i ovlaš en je da iznos zatezne kamate fakturiše i naplati.

Pravo zadržavanja

EFAC e realizovati nalog Korisnika tek ako su prethodno potpuno izmirena sva dugovanja koja Korisnik eventualno ima prema EFAC-u.

Ako je Korisnik postao nesposoban za pla anje, u likvidaciji je i/ili u ste aju EFAC ima pravo zadržavanja vozila i pre dospe a ra una za obavljene radove i/ili usluge i/ili ugra ene i prodate delove. EFAC u svakom slu aju ima pravo na zadržavanje vozila koje je predmet Radnog naloga uvek kada Korisnik nije izvršio pla anje radova/usluga i/ili ugra enih i prodatih delova, a sve u skladu sa lanom 286 ZOO.

Saobraznost i garancija

Kada su u pitanju Korisnici – potroša i, onda je ostvarivanje njihovih prava regulisano pravilima o saobraznosti, shodno odredbama od 50 do 54 ZZZP-a. Saobraznost predstavlja o ekivanu savršenost za kupljeni proizvod, odnosno pruženu uslugu. Potroša je fizi ko lice koje na tržištu pribavlja robe ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti. Jedini uslov da bi potroša ostvario pravo na saobraznost robe, odnosno pružene servisne usluge od preduze a EFAC je posedovanje fiskalnog ra una kojim se dokazuje pla anje robe, odnosno servisne usluge. EFAC je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru (novih vozila, putni kih i lakih dostavnih vozila i rezervnih delova), kao i pruženih servisnih usluga u roku od 2

(dve) godine od dana isporuke robe, odnosno pružene servisne usluge, shodno članu 53 stav 1 ZZZP-a.

Ako nesaobraznost nastane u roku od 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u momentu prelaska rizika sa prodavca na potrošača, te pošto je reo oborivoj pretpostavci, teret dokazivanja za ispoljenu nesaobraznost robe, odnosno usluge ugovoru je na EFAC-u.

Za ispoljenu nesaobraznost robe, odnosno usluge ugovoru koja se pojavila nakon perioda od 6 (šest) meseci od dana isporuke robe, odnosno pružanja usluge potrošaču, pa sve do isteka perioda od 2 (dve) godine, teret dokazivanja nesaobraznosti je na potrošaču.

Kod prodaje polovnih putničkih vozila i lakih dostavnih vozila potrošača ima, EFAC kao prodavac je odgovoran za nesaobraznost koja se pojavi u roku od 1 (jedne) godine od dana isporuke robe potrošaču, shodno članu 53 stav 3 ZZZP-a.

Za putnička i laka komercijalna vozila EFAC odgovara za saobraznost za ugrađene originalne delove sa rokom od 2 (godine).

Rokovi koji se odnose na saobraznost robe, odnosno usluge ugovoru ne teku u periodu koji prodavac EFAC koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

Otklanjanje nesaobraznosti je moguće opravkom ili zamenom, shodno članu 52 stav 2 ZZZP-a. Shodno članu 52 stav 10 ZZZP-a, potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost neznatna. EFAC kao prodavac zadržava pravo, shodno odredbama ZZZP-a, da u svakom konkretnom slučaju proceni da li je ispoljena nesaobraznost neznatna, ili je u pitanju nesaobraznost koja nije neznatna, i da shodno tome donese odluku da li se ispoljena nesaobraznost otklanja opravkom ili zamenom, odnosno sniženjem cene ili povraćajem kupoprodajne cene. Potrošač za ispoljenu nesaobraznost robe, odnosno usluge ugovoru svoja prava ostvaruje podnošenjem pisane ili usmene reklamacije prodavcu EFAC na način propisan posebnom Procedurom koja je sastavni deo Opštih uslova poslovanja.

Komercijalni korisnici, kupci putničkih, lakih komercijalnih vozila, kamiona i autobusa, kao i rezervnih delova svoja prava ostvaruju putem garancije, definisane članovima od 501 do 507 ZOO. Shodno članu 501 ZOO prodavac je dužan komercijalnom kupcu tehničkog proizvoda izdati garantni list kojim proizvođač garantuje ispravno funkcionisanje tehničkog proizvoda.

Za putnička i laka komercijalna vozila, EFAC daje garanciju za komercijalne kupce od 2 (dve) godine od dana kupovine, odnosno izdavanja računova za vozilo, rezervne delove ili radove/usluge.

Za kamione i autobuse, EFAC daje garanciju za komercijalne kupce od 1 (jedne) godine od dana kupovine, odnosno izdavanja računova za kamion ili autobus, rezervne delove ili radove/usluge.

Svi rokovi se računaju od dana izdavanja računova za izvršene radove/usluge i prodatu robu.

Komercijalni korisnici svoja prava koja se odnose na kvalitet pruženih servisnih usluga i eventualno ispoljenih skrivenih mana na računove mogu ostvariti podnošenjem pisane reklamacije EFAC-u uz dostavljanje računova kojima se dokazuje da je EFAC izvršio radove i/ili pružio servisne usluge i/ili prodao i ugradio rezervne delove.

Potrošači i kao Korisnici gube pravo po osnovu saobraznosti za kupljena vozila i rezervne delove, a komercijalni kupci kao Korisnici gube pravo na garanciju za kupljena vozila i rezervne delove ako su ispoljeni nedostaci nastali usled:

-)] Neprikladnog rukovanja ili prekomernog opterećenja vozila i rezervnog dela - predmeta kupovine, na primer tokom takmičenja u moto-sportu ili tokom obuke u vožnji ili drugih vrsta obuka,
-)] Saobraćajne nezgode,
-)] Odbijanje Korisnika da u što kraćem roku ukloni već utvrđeni nedostatak, čija je nastala već šteta,
-)] Dogradnje / izmene bez odobrenja proizvođača,
-)] Nepravilne upotrebe, na primer korišćenje kupljenog proizvoda u svrhe opita ili testova,
-)] Korišćenje rezervnih delova nižeg kvaliteta od normativnog proizvođača,
-)] Korišćenje neodgovarajućih radnih fluida,
-)] Nepravilne popravke, održavanja, nege i skladištenja,
-)] Izmene performansi vozila,
-)] Prekoraćenje dozvoljenih osovinskih opterećenja,
-)] Prirodni i uticaji okoline kao što su, na primer grad, udarci kamenja, izmet ptica, sova, industrijska isparenja i industrijske naslage prašine, polenska i metalna prašina, poplave, morska voda itd.

Pravo na saobraznost kada su u pitanju Korisnici kao potrošači i pravo na garanciju kada su u pitanju komercijalni korisnici ne pokrivaju troškove:

-)] Redovnog održavanja i popravki u skladu sa specifikacijama proizvođača vozila,
-)] Promene habajućih delova, ukoliko je u pitanju prirodno habanje tokom rada i svaki drugi nedostatak koji nastane usled „habanja“ odnosno usled redovne upotrebe (izuzetak su kvarovi usled jasne greške u materijalu ili kao posledica oštećenja usled druge neispravnosti),
-)] Oštećenja stakala, ako nije jasno dokazano da je u pitanju greška u proizvodnji ili fabričkoj montaži.
-)] Svi drugi troškovi, koji su posledica kvara, i bilo kakva odgovornost za proizvod, a da se ne može definisati kao odgovornost po osnovu saobraznosti proizvoda ugovoru kada su u pitanju Korisnici kao potrošači, odnosno odgovornost po osnovu garancije kada su u pitanju komercijalni Korisnici, padaju na teret Korisnika.

Radi pravilnog razumevanja primeri habajućih delova su: Delovi koji se redovno menjaju u sklopu radova održavanja i nege vozila, brisa i vetrobranskih stakala, štapovi antena, baterije daljinskih upravljača, pneumatski i točkovi, komponente kvačila, košnice, papuče, obloge, diskovi i doboši, amortizeri, izduvni lonci, svećice, sijalice, radni fluidi.

Radi izbegavanja svake dileme pod radnim fluidima se podrazumevaju goriva, motorna ulja, transmisiona ulja, hidraulična ulja, masti za podmazivanje, rashladne tečnosti, košnice, zaštitna sredstva, sredstva za hlađenje u rashladnim sistemima itd. Dozvoljeno je korišćenje samo onih proizvoda koji su odobreni od strane proizvođača vozila. Ukoliko se uzrok otkaza može dovesti u vezu sa korišćenjem nedozvoljenih radnih fluida ili nepravilnom upotrebom radnih fluida, reklamacija neće biti uvažena.

EFAC ne odgovara za bilo koju štetu koja nastane nakon preuzimanja vozila, a koju nije bilo moguće predvideti, i/ili ako nastane šteta da Korisnik nije želeo da ukloni nedostatak na koji mu je ukazano, a koji je doveo do štete na vozilu i/ili trećem licu. (otkazivanje dela koji nije bio deo radnog naloga EFAC-a u toku ili nakon preuzimanja vozila, odbijanje proširivanja radnog naloga po preporuci servisa i proizvođača a itd.)

Saobraznost i garantni uslovi za limarsko – farbarske popravke

Saobraznost (za Korisnike - potrošače) i Garantni rok (za komercijalne Korisnike) za limarsko – farbarske popravke na putničkim i lakim komercijalnim vozilima, važi 2 (dve) godine od dana izvršene popravke pod uslovom:

-)] da se Korisnik pridržava uputstva za upotrebu i održavanje vozila (posebno uputstva za negu vozila)
-)] da se Korisnik bez odlaganja javi u EFAC, odmah po otkrivanju nedostatka.

Garantni rokovi za limarsko – farbarske popravke na kamionima i autobusima, važe 1 (jednu) godinu od dana izvršene popravke pod uslovom da se komercijalni Korisnik:

-)] pridržava uputstva za upotrebu i održavanje vozila (posebno uputstva za negu vozila)
-)] da se komercijalni Korisnik bez odlaganja javi u EFAC, odmah po otkrivanju nedostatka.

Saobraznost (kada su u pitanju Korisnici-potrošači), odnosno garancija (kada su u pitanju Komercijalni korisnici) ne pokriva reklamacije koje su nastupile kao posledica:

-)] Popravki koje nisu po proceduri proizvođača (ukoliko osiguravajućem kućnom i/ili Korisnik insistiraju na istim: npr. popravka dela, a deo je za zamenu...),
-)] Ugradnje delova u vozilo koju ugradnju proizvođač nije odobrio ili predvideo,
-)] Različite starosti boja osnovnog i susjednih elemenata, posebno u slučaju ajevanja kada nije vršeno ušpricavanje susjednih elemenata. Osnovni element je onaj na kome je primarno nastala šteta i koji se mora farbati,
-)] Nanošenje keramičkih premaza, drugih zaštita ili nalepnica preko lakiranih površina.

Prodaja rezervnih delova u prodavnici

Za rezervne delove i dodatnu opremu kupljenu u prodavnici EFAC-a, preporučuje se Korisnicima, bilo da je reo potrošač ili komercijalnim korisnicima, da ga ugrade u servisu EFAC-a ili drugom ovlašćenom servisu proizvođača vozila, jer su ovlašćeni servisi obavezani da delove ugrade u skladu sa smernicama proizvođača vozila a time se omogućava ispravno funkcionisanje i optimalni radni vek svakog dela.

Period važenja saobraznosti koja se odnosi na Korisnike kao potrošača i period važenja garancije koja se odnosi na komercijalne korisnike, za izvršene radove i/ili usluge i/ili ugrađene i prodane delove se primenjuje u svemu u skladu sa pozitivnim propisima i definicijama i uslovima datim u ovim Opštim uslovima poslovanja.

Ostvarivanje prava potrošača kao Korisnika zbog nesaobraznosti i ostvarivanje prava komercijalnih Korisnika zbog nedostataka na robu, odnosno usluzi

U slučaju pojave nesaobraznosti na kupljeni proizvod, odnosno pruženu servisnu uslugu EFAC-a, potrošač kao Korisnik može svoju pisanu ili usmenu reklamaciju podneti na sledeće i na in:

- J) Direktno na prodajnom mestu u Omladinskih brigada 33 Novi Beograd;
- J) Putem e-maila: reklamacije@emilfrey.rs;
- J) Call centru na telefon: 011/30-19-019, 011/30-19-215; fax 011/30-19-037;
- J) Putem pisma upućenog na adresu Omladinskih brigada br.33 Novi Beograd;
- J) Obratiti se na adresu servisa na adresi Omladinskih brigada br.33 Novi Beograd otvaranjem Radnog naloga.

Da bi potrošač - Korisnik ostvario pravo na reklamaciju, potrebno je da poseduje račun EFAC-a za kupljene proizvode ili izvršenu uslugu.

Po prijemu reklamacijskog zahteva EFAC će pisanim ili elektronskim putem izdati potvrdu o prijemu reklamacije, shodno članu 56 stav 5 ZZZP-a.

Odgovor na reklamaciju mora biti dat u zakonskom roku od 8 (osam) dana od dana izjavlivanja reklamacije potrošača, shodno članu 56 stav 7 ZZZP-a, i isti treba da sadrži odluku da li se reklamacija prihvata ili ne, te u slučaju prihvatanja, konkretan predlog i rok rešavanja iste. Rok za rešavanje reklamacije, shodno članu 56 stav 7 ZZZP-a, ne može biti duži od 30 dana od dana prijema reklamacije.

U slučaju složenih reklamacija (otklanjanja kvara i/ili nedostataka), kada iz objektivnih razloga EFAC nije u mogućnosti da ispoštuje zakonski rok od 30 dana za rešavanje reklamacije, EFAC se obavezuje da će shodno članu 56 stav 9 ZZZP-a odmah obavestiti Korisnika - potrošača o produženju roka za rešavanje reklamacije i da će navesti novi rok u kome će rešiti reklamaciju. Produženje roka za rešavanje reklamacije moguće je samo jednom vezano za istu reklamaciju.

U cilju potpunog predugovornog i ugovornog informisanja Korisnika kao potrošača, a u prijemnom odeljenju servisa EFAC je istaknuto:

„Obaveštenje o na inu i mestu prijema reklamacije“, i predstavlja sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja. Korisnik kao potrošač ima pravo da zahteva da se „Obaveštenje o na inu i mestu prijema reklamacije“ štampa i u štampanoj formi dostavi uz ove Opšte uslove poslovanja. Ukoliko potrošač kao Korisnik ne zahteva „Obaveštenje o na inu i mestu prijema reklamacije“ u štampanoj formi, smatra se da je obavestjen isticanjem ovog Obaveštenja u prijemnom odeljenju servisa EFAC-a.

U slučaju pojave nedostataka na kupljenom proizvodu, odnosno pruženoj servisnoj usluzi EFAC-a, komercijalni Korisnik može svoju pisanu reklamaciju podneti na sledeće i na in:

- J) Direktno na prodajnom mestu u Omladinskih brigada 33 Novi Beograd;
- J) Putem e-maila: reklamacije@emilfrey.rs;
- J) Putem pisma upućenog na adresu Omladinskih brigada br.33 Novi Beograd;
- J) Obratiti se na adresu servisa na adresi Omladinskih brigada br.33 Novi Beograd otvaranjem Radnog naloga.

Da bi komercijalni Korisnik ostvario pravo na reklamaciju, potrebno je da poseduje račun EFAC-a za kupljene proizvode ili izvršenu servisnu uslugu.

Po prijemu reklamacije EFAC će pisanim ili elektronskim putem izdati potvrdu o prijemu reklamacije komercijalnom Korisniku.

Odgovor na reklamaciju mora biti dat komercijalnom Korisniku u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije. Ista treba da sadrži odluku da li se reklamacija prihvata ili ne, te u slučaju prihvatanja, konkretan predlog i rok rešavanja iste.

Korisnik, bilo da je u pitanju potrošač ili komercijalni Korisnik, na vlastiti trošak dovozi na pregled i/ili intervenciju vozilo u servis EFAC-a. Šlepanje vozila do servisa EFAC-a (ili drugog ovlašćenog servisa) može biti uračunato na trošak EFAC-a samo u slučaju da je EFAC prethodno dao pisanu saglasnost da će pokriti ovaj trošak.

Rezervni delovi koji su zamenjeni po osnovu saobraznosti, odnosno garancije, a po izjavljenim reklamacijama Korisnika, postaju svojina EFAC-a.

EFAC nema obavezu da nadoknadi bilo koju štetu Korisnicima koja se odnosi na posledice postupanja po reklamaciji Korisnika u vezi saobraznosti, odnosno garancije (npr. gubici nastali zbog neraspoloživosti vozila, izgubljena dobit i sl.)

EFAC ne snosi bilo koje troškove otklanjanja nedostataka po reklamacijama Korisnika u vezi saobraznosti, odnosno garancije koje su obavljene u drugim servisima.

Naknada štete

Isključena je svaka odgovornost EFAC-a za slučaj nastanka Više sile.

Slučaj „Više sile“ znači bilo koji događaj:

- J) koji je izvan razumne kontrole pogođene Ugovorne strane;
- J) čiju pojavu nije bilo razumno očekivati da oštećena Ugovorna strana uzme u obzir u vreme zaključenja ovog Ugovora i
- J) slučajne posledice oštećena Ugovorna strana nije razumno mogla da izbegne ili nadvlada.

Slučaj „Više sile“ je naročito:

- J) rat (bez obzira da li je objavljen ili ne), oružani sukob ili ozbiljna pretnja istim (uključujući i bez ograničenja neprijateljske napade, blokadu, vojni embargo) neprijateljski akt, invazija, dejstvo spoljašnjeg neprijatelja, opšta vojna mobilizacija;
- J) građanski rat, neredi, pobuna i revolucija, vojna ili nasilno prisvojena vlast, ustanak, građanski nemiri ili izgređi, nasilje, terorizam, sabotaža ili piratstvo;
- J) ometaju i opšti akt vlasti, bilo zakonit ili nezakonit, bilo ustavan ili neustavan, poštovanje takvog zakona ili naredbi organa vlasti, propisa, odredbi ili smernica, policijski as, eksproprijacija, prinudna akvizicija, plenidba, rekvizicija, nacionalizacija;
- J) kuga, epidemija, prirodna katastrofa kao što je bez ograničenja žestoka nepogoda, ciklon, tajfun, uragan, tornado, mećava, zemljotres, vulkanska aktivnost, odron zemlje, okeanski plimni talas, cunami, poplava, oluja i grad, šteta ili razaranja prouzrokovano munjom, suša;
- J) eksplozija, požar, uništavanje mašina, opreme, fabrika i svih vrsti instalacija, duži prekid transportnih veza, telekomunikacija ili nestanak električne struje; i
- J) opšti nemiri radnika kao što su bez ograničenja bojkot, štrajk i sprečavanje radnika da uđu u fabriku, namerno usporavanje procesa rada kao oblik radničkog protesta, zauzimanje fabrika i poslovnih prostorija.

EFAC odgovara samo za štete koje je EFAC prouzrokovao nestručnim izvođenjem radova u samoj radionici. EFAC je u obavezi da brine o stanju vozila i snosi odgovornost za rizik oštećenja, odnosno nedostataka na vozilu dok je isto u servisu sve do preuzimanja vozila od strane Korisnika. EFAC ovu odgovornost prihvata i za vreme docije u preuzimanju vozila od strane Korisnika. Ova odgovornost traje do konačnog preuzimanja vozila od strane Korisnika.

Za svaku drugu štetu (stvarnu štetu i izmaklu dobit) isključuje se odgovornost EFAC-a. To se naročito odnosi na štetu koja nastane usled produženja roka izvršenja po Radnom nalogu na koji EFAC nije imao uticaja (nedostatak dela ili specijalnog alata u magacinu proizvoda a vozila, oštećenje dela u transportu i td).

EFAC ne odgovara za štete nastale na vozilu koje je napustilo servis, a usled Korisnikovog nepridržavanja uputstva za korišćenje vozila ili ignorisanja upozoravajućih lampica na instrument tabli.

Isključuje se odgovornost EFAC-a za sve predmete koji se nalaze u vozilu, a ne pripadaju konstrukciji vozila, osim ako ih ovaj nije izričito primio na uvidanje što mora biti zapisnički konstatovano.

Ukoliko Korisnik samovoljno naloži prekid radova i preuzimanje vozila iz servisa, dužan je da nadoknadi troškove radne snage i materijala EFAC-u.

EFAC odgovara za radnju svojih zaposlenih u skladu sa zakonskim propisima, zbog čega Korisnik ima pravo da sve eventualne zahteve i primedbe, isti isključivo prema EFAC, a ne prema pojedinačnom zaposlenom u EFAC-u.

Sudska nadležnost

Ukoliko EFAC i Korisnik ne postignu sporazum o mirnom rešenju spora, ugovaraju nadležnost suda u Beogradu, uz primenu propisa Republike Srbije.

Beograd, 22.8.2019. godine