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

UVODNE ODREDBE

Privredno društvo Emil Frey Auto Centar d.o.o., Omladinskih brigada 33, 11070 Novi Beograd, PIB: 108153855, Matični 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, mehaničarskih i limarsko-farbarskih popravki, prodaju delova, dodatne opreme i kolekcije, pregled vozila, ustupanje zamenskih vozila, izradu predračuna itd. Na lokaciji u ulici Omladinskih brigada 33, Novi Beograd EFAC je ovlašćeni prodavac i servisni centar za Mercedes-Benz putnička i laka komercijalna vozila, kao i servisni centar za Smart vozila; a na lokaciji Sajmište 29, Novi Beograd je ovlašteni prodavac i servisni centar za Renault, Dacia i Nissan vozila.

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 obavezujućih pravila za korisnike kod pružanja usluga, kao i kod prodaje proizvoda iz asortimana EFAC-a. Opšti uslovi poslovanja će se primenjivati u svim poslovnim odnosima između EFAC-a i korisnika i u svakoj fazi tog odnosa, sa izuzetkom kada su zaključeni posebni ugovori između EFAC-a i korisnika. U slučaju neslaganja Opštih uslova poslovanja i posebnih ugovora primenjivaće se posebni ugovori u skladu sa članom 142 stav 4 Zakona o obligacionim odnosima (ZOO).

Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na sva fizička 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 korišćenje servisnih usluga EFAC-a. U slučaju korišćenja servisnih usluga EFAC-a Korisnik mora biti legitimisano lice. Pod legitimisanim licem se podrazumeva vlasnik vozila, punomoćnik, zakupac sa overenim punomoćjem zakupodavca, kao i primalac lizinga kod finansijskog lizinga.

Opšti uslovi poslovanja i Cenovnik usluga EFAC-a (dalje: Cenovnik) biće objavljeni na internet stranicama EFAC-a: www.mercedes-benz-emil-frey.rs i https://emilfreyautocentar.rs/ i dostupni su korisnicima u servisnim centrima EFAC-a.

REDOVNO ODRŽAVANJE, MEHANIČARSKE I LIMARSKO-FARBARSKE POPRAVKE

Zakazivanje termina

Pre dolaska u servis neophodno je da Korisnik zakaže termin dolaska na brojeve telefona: 011 3019 215, e-pošte servis@emilfrey.rs ili putem sajta www.mercedes-benz-emil-frey.rs (za vozila marke Mercedes Benz i Smart) odnosno na brojeve telefona 011 2018 011, 011 2018 012 (za vozila marke Renault, Dacia i Nissan). **EFAC ne može garantovati prijem Korisnika u servis ukoliko termin nije prethodno zakazan.**

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

U slučaju da Korisnik ima pravo na korišćenje „Usluge mobilnosti – Mobilo“ (vozila Mercedes Benz), Korisniku se garantuje da će EFAC poštovati propisanu proceduru proizvođača za tu uslugu.

Korisnici su dužni da vode računa i da prate obaveštenja na instrument tabli vozila o kilometraži i vremenu do sledećeg servisa i da na vreme zakažu servis. Ukoliko je Korisnik ignorisao obaveštenja na instrument tabli o vremenu do sledećeg 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 proizvođača kako bi ostvario prava za predmetno vozilo po osnovu saobraznosti kada su u pitanju Korisnici – potrošači, odnosno po osnovu garancije kada su u pitanju komercijalni korisnici – pravna lica i preduzetnici.

Korisnik je dužan da proveri i izmiri svoje eventualno, prethodno nastale, dospele a neizmirene novčane obaveze prema EFAC-u pre dolaska na zakazani termin. Ukoliko prethodno nastale, dospele 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 doveze vozilo u servis, servisni prijemnik EFAC-a vizuelno proverava stanje vozila i upisuje nivo goriva, kilometražu i sva oštećenja na vozilu u zapisnik – „Aktivni prijem vozila“ ili Radni nalog („Zapisnik“). U Zapisnik se unose sve ostavljene stvari u vozilu, a Korisniku se skreće 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 pročitati Zapisnik i proveriti da li isti ima propusta jer stavljanjem potpisa na Zapisnik Korisnik potvrđuje prihvatanje i ispravnost istog.

Otvaranje radnog naloga

Pre započinjanja bilo kakve intervencije na vozilu, EFAC otvara Radni nalog na kome se upisuju i tačno preciziraju naručeni radovi Korisnika. Radni nalog sadrži podatke o vozilu na kome se vrši servis, podatke o Korisniku, naručene radove, način plaćanja i mora biti potpisan od strane EFAC-a i Korisnika. Korisnik je dužan da proveri da li su svi podaci u Radnom nalogu tačno uneti, a naročito podaci o Korisniku – ime, adresa, a u slučaju pravnih lica i PIB (poreski identifikacioni broj) kako bi se sprečila pojava grešaka pri fakturisanju. Kada su u pitanju Korisnici – potrošači, a Radni nalog se otvara na ime reklamacije zbog nesaobraznosti motornog vozila, onda taj radni nalog predstavlja i pisanu potvrdu o prijemu reklamacije u skladu sa članom 55 stav 7 Zakona o zaštiti potrošača (ZZP). Ukoliko je moguće (ovo važi za sve Korisnike), EFAC će predvideti vreme završetka radova, to će 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 naručeni radovi tačni.

Potpisivanjem Radnog naloga, Korisnik postaje nalogodavac radova, a svojim potpisom potvrđuje 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 proizvođača za tu vrstu intervencije na vozilu.

Korisnik svojim potpisom na Radnom nalogu ovlašćuje EFAC - Izvršioca radova, da izvrši zahtevane radove (uključujući 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 slučaju limarsko-farbarskih popravki vozila, Korisnik je dužan da dostavi Zapisnik o oštećenju vozila od Osiguravajuće kuće. Korisnik svojim potpisom na Radnom nalogu ovlašćuje EFAC da kontaktira Osiguravajuću kuću radi proširivanja osnovnog Zapisnika o oštećenju vozila, dobijanja informacije o platiocu računa, 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, osim troškova za otklanjanje reklamacija koje je EFAC prihvatio.

U slučaju limarsko-farbarskih popravki vozila, predaja Zapisnika o oštećenju vozila ili garantnog pisma Osiguravajuće kuće ne oslobađa Korisnika obaveze plaćanja računa EFAC-a (za izvršene radove, rezervne delove i materijal), u slučaju da Osiguravajuća kuća iz bilo kog razloga odbije da učestvuje u pokrivanju troškova popravke.

EFAC neće 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 će se vršiti popravka.

Izrada predračuna troškova

Na zahtev Korisnika, EFAC može izraditi predračun troškova za naručene radove sa važećim cenama usluga i materijala, shodno naručenim radovima, ukoliko je to moguće pre pregleda vozila – defektaže. Predračun je okviran i može biti menjan i uskladjivan u skladu sa cenama usluga EFAC-a utvrđenim u važećem Cenovniku na dan izdavanja konačnog Računa.

Ukoliko nije moguće izraditi predračun pre izvršenja pregleda vozila - defektaže, usluge izvršene do izdavanja predračuna troškova EFAC će obračunati Korisniku prema cenama usluga iz važećeg Cenovnika EFAC-a.

EFAC se u Radnom nalogu, predračunu i konačnom računu poziva na cene usluga istaknute na važećem Cenovniku.

Pisana ponuda - predračun troškova sadrži pojedinačno naznačene radove i/ili usluge i/ili rezervne delove prema cenama iz važećeg Cenovnika. Rok važenja predračuna je 7 dana, ukoliko nije drugačije naznačeno na ponudi. Nakon isteka roka važenja ponude EFAC nije dužan da garantuje cenu sa predračuna.

Izrada pisanog predračuna troškova se ne naplaćuje, ukoliko se Korisnik odluči da radove/usluge obavi i/ili delove iz predračuna kupi u EFAC-u, ili je već platio defektažu. U svim ostalim slučajevima EFAC zadržava pravo da naplati izradu predračuna prema važećem Cenovniku.

Ukupna cena iz Konačnog Računa može prekoračiti do 5% iznos iz predračuna bez saglasnosti Korisnika.

Ukoliko vrednost dodatnih radova/usluga i/ili delova prekoračuje 5% od vrednosti iz ponude i/ili predračuna, EFAC će kontaktirati Korisnika radi dobijanja saglasnosti za dodatne radove/usluge i/ili delove, odnosno za dodatnu razliku u ceni. Saglasnost Korisnika se može dobiti lično (potpisom na Radnom nalogu) telefonom uz evidenciju vremena kada je telefonski razgovor obavljen, sa kojim telefonskim brojem i sa kojom osobom, SMS-om, e-poštom, a EFAC će na Radnom nalogu označiti način i vreme davanja saglasnosti. Pismena beleška o telefonskom razgovoru kao i komunikacija putem e-pošte biće u prilogu Radnog naloga.

Ukoliko Korisnik nema potpisan Ugovor o poslovno tehničkoj saradnji, na sve cene radova/usluga i/ili delova primenjuje se važeći 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 će popravke vršiti isključivo u skladu sa uputstvima proizvođača koristeći obučeno osoblje kao i propisane specijalne alate i opremu. Isto tako, u slučaju limarsko-farbarskih popravki, EFAC se obavezuje da će koristiti preporučene materijale za farbanje i lakiranje u skladu sa preporukama proizvođača.

Termin završetka radova

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

EFAC se oslobađa odgovornosti i nije u obavezi da pokriva bilo koje eventualne štete (npr. izgubljenu 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 način predviđen u prethodnom stavu.

Kada su u pitanju Korisnici – potrošači i kada je u pitanju postupanje po Radnom nalogu po osnovu reklamacije zbog nesaobraznosti vozila, onda EFAC zadržava pravo da u skladu sa članom 55 stav 11 ZZP-a, ukoliko nije u mogućnosti da iz objektivnih razloga reši reklamaciju, obavesti potrošača i da odredi naknadni rok u kome će rešiti reklamaciju po tom Radnom nalogu. Shodno članu 55 stav 11 ZZP-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 drugačije dogovoreno.

Korisnik je obavezan da vozilo koje je predmet Radnog naloga preuzme u roku od 5 (pet) dana od dana kada Korisnik primi Obaveštenje o završetku radova (koje može uručeno raznim kanalima komunikacije, i to lično Korisniku, telefonom, SMS-om, e-poštom ili preporučenom poštom).

Smatra se da je Korisnik obavezan da preuzme vozilo koje je predmet Radnog naloga i u roku od 5 (pet) dana od uručenja i/ili preporučene dostave poštom konačnog Računa u zavisnosti šta pre nastupi u odnosu na obaveštenje u smislu prethodnog stava.

U slučaju 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 važećem Cenovniku za svaki dan ležarine nakon isteka roka od gore navedenih 5 (pet) dana.

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

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

Preuzimanje vozila je moguće izvršiti ukoliko je račun za izvršene usluge i rezervne delove isplaćen od strane Korisnika u celini i kada je plaćen račun za ležarinu u slučaju docnje Kupca za preuzimanje.

U slučaju docnje za preuzimanje vozila i/ili zbog docnje u plaćanju radova/usluga i/ili delova EFAC je ovlašćen da sve svoje troškove naplati, a u slučaju krajnje potrebe iz vrednosti vozila korišćenjem prava retencije, shodno članu 286 ZOO.

U slučaju limarsko-farbarskih popravki, preuzimanje vozila je moguće ukoliko je Korisnik: a) isplatio račun u celini ili b) priložio garantno pismo Osiguravajuće kuće i isplatio svoj udeo u šteti. EFAC zadržava pravo da garantna pisma nekih osiguravajućih kuća ne prihvati, o čemu Korisnik mora biti predugovorno informisan na servisnom prijemu EFAC-a.

Zamenjeni delovi (po zapisniku osiguranja) mogu biti preuzeti od strane Korisnika ukoliko je isti izmirio celokupan iznos računa ili mogu biti preuzeti od strane Osiguravajuće kuće ukoliko je izdato garantno pismo. U oba slučaja, EFAC će iste čuvati 15 (petnaest) dana od datuma izmirenja računa, odnosno izdavanja garantnog pisma, nakon čega će ih tretirati kao otpad i postupaće u skladu sa time.

Ukoliko Korisnik želi da vozilo preuzme van servisa EFAC-a, odnosno dostavu vozila na određenu adresu, ova usluga se posebno naplaćuje.

Obračun naloga (izrada konačnog Računa)

U konačnom Računu se iskazuju cene i uslovi plaćanja za sve radove/usluge, i/ili ugrađene rezervne delove i upotrebljene materijale pojedinačno uvećane za posebno iskazan važeći PDV.

Ako se nalog izvršava na osnovu obavezujućeg predračuna troškova, onda je dovoljno da se u obračunu pozove na predračun troškova, a posebno se navode samo dodatni radovi nastali proširenjem naloga.

Porez na dodatu vrednost pada na teret Korisnika, osim u slučajevima kada je Korisnik po zakonu oslobođen od plaćanja PDV-a.

Ukoliko Korisnik nema potpisan Ugovor o poslovno tehničkoj saradnji, na sve cene radova/usluga i/ili delova primenjuje se važeći 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.).

Plaćanja

Gotovinski konačan Račun koji je urađen na računaru, važi bez pečata i potpisa.

Konačan Račun, koji uključuje i dodatne radove/usluge i/ili delove, usled proširenja naloga, dospeva na plaćanje najkasnije na dan preuzimanja vozila. Plaćanje se vrši gotovinskom uplatom na blagajni EFAC-a prilikom preuzimanja vozila a ukoliko se plaćanje vrši virmanski, Korisnik je dužan da na blagajni proveri da li je uplata prispela na račun EFAC-a, pre preuzimanja vozila. EFAC nije dužan predati vozilo pre dostavljanja dokaza o plaćanju po konačnom Računu.

Ukoliko EFAC i Korisnik imaju potpisan ugovor o poslovno tehničkoj saradnji koji predviđa odloženo plaćanje, Konačni Račun dospeva na plaćanje u roku definisanim ovim ugovorom.

EFAC je u obavezi da za izvršene radove/usluge i/ili prodate delove izdaje fiskalni račun i/ili druge račune u skladu sa Zakonom. Otklanjanje greške u evidenciji prometa dobara preko fiskalne kase je moguće do trenutka davanja komande fiskalnoj kasi za štampanje fiskalnog isečka. Ispravka već odštampanog fiskalnog računa je moguća samo ako se vrši reklamacija radova/usluga i/ili vraćanje prodatih delova nakon izdavanja fiskalnog isečka, a primenom obrasca N1.

Nije moguće prebijanje potraživanja Korisnika sa potraživanjima EFAC-a, osim ukoliko su ista sudskim putem utvrđena ili priznata od EFAC-a.

EFAC zadržava pravo svojine na svoj ugrađenoj dodatnoj opremi, rezervnim delovima i agregatima do dana kada uplata Korisnika po konačnom Računu bude proknjižena na računu EFAC i/ili konačno evidentirana kroz blagajnu EFAC-a. EFAC ima pravo da zatraži odgovarajući avans ili kompletnu uplatu prilikom otvaranja Radnog naloga, a pre otpočinjanja radova u iznosu koji odgovara ceni radova/usluga i delova potrebnih za izvršenje Radnog naloga.

U slučaju kašnjenja u plaćanju Korisnika, EFAC će zaračunati zateznu kamatu u skladu sa Zakonom o visini stope zatezne kamate i ovlašćen je da iznos zatezne kamate fakturiše i naplati.

Pravo zadržavanja

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

Ako je Korisnik postao nesposoban za plaćanje, u likvidaciji je i/ili u stečaju EFAC ima pravo zadržavanja vozila i pre dospeća računa za obavljene radove i/ili usluge i /ili ugrađene i prodate delove. EFAC u svakom slučaju ima pravo na zadržavanje vozila koje je predmet Radnog naloga uvek kada Korisnik nije izvršio plaćanje radova/usluga i/ili ugrađenih i prodatih delova, a sve u skladu sa članom 286 ZOO.

Saobraznost i garancija

Kada su u pitanju Korisnici – potrošači, onda je ostvarivanje njihovih prava regulisano pravilima o saobraznosti, shodno odredbama od 49 do 53 ZZP-a. Saobraznost predstavlja očekivanu savršenost za kupljeni proizvod, odnosno pruženu uslugu. Potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robe ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti. Jedini uslov da bi potrošač ostvario pravo na saobraznost robe, odnosno pružene servisne usluge od

preduzeća EFAC je posedovanje fiskalnog računa kojim se dokazuje plaćanje robe, odnosno servisne usluge. EFAC je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru (rezervnih delova, kolekcije i dodatne opreme), kao i pruženih servisnih usluga u roku od 2 (dve) godine od dana isporuke robe, odnosno pružene servisne usluge, shodno članu 52 stav 1 ZZP-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 reč o oborivoj pretpostavci, teret dokazivanja za ispoljenu nesaobraznost robe, odnosno usluge ugovoru je na EFAC-u.

Za ispoljenu nesaobraznost robe, odnosno usluge ugovoru koja se pojavi 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.

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 51 stav 2 ZZP-a. Shodno članu 51 stav 18 ZZP-a, potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost neznatna. EFAC kao prodavac zadržava pravo, shodno odredbama ZZP-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 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 komercijalne korisnike - kupce, EFAC daje garanciju od 2 (dve) godine od dana kupovine, odnosno izdavanja računa za rezervne delove ili radove/usluge.

Svi rokovi se računaju od dana izdavanja Računa 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 ugrađene delove mogu ostvariti podnošenjem pisane reklamacije EFAC-u uz dostavljanje računa kojim se dokazuje da je EFAC izvršio radove i/ili pružio servisne usluge i/ili prodao i ugradio rezervne delove.

Potrošači 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:

- Nepravilnog rukovanja ili prekomernog opterećenjenja vozila i rezervnog dela - predmeta kupovine, na primer tokom takmičenja u moto-sportu ili tokom obuke u vožnji ili drugih vrsta obuka,
- Saobraćajne nezgode,
- Odbijanja Korisnika da u što kraćem roku otkloni već utvrđeni nedostatak, čime je nastala veća šteta,
- Dogradnje / izmene bez odobrenja proizvođača,
- Nepravilne upotrebe, na primer korišćenje kupljenog proizvoda u svrhe opita ili testova,
- Korišćenja rezervnih delova čiji kvalitet odstupa od normativa proizvođača,
- Korišćenja neodgovarajućih radnih fluida,
- Nepravilne popravke, održavanja, nege i skladištenja,
- Izmene performansi vozila,
- Prekoračenje dozvoljenih osovinskih opterećenja,
- Prirodni i uticaji okoline kao što su, na primer grad, udarci kamenčića, izmet ptica, so sa puta, 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 posledično oštećenje usled druge neispravnosti),
- Oštećenja stakala, ako nije jasno dokazano da je u pitanju greška u proizvodnji ili fabričkoj montaži.
- Svi drugi troškovi, a 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, brisači vetrobranskih stakala, štapovi antena, baterije daljinskih upravljača, pneumatici i točkovi, komponente kvačila, kočne pločice, 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, kočne tečnosti, zaštitna sredstva, sredstva za hlađenje u rashladnim sistemima itd. Dozvoljeno je korišćenje samo onih proizvoda koji su odobreni od strane proizvođača odnosno koje su u skladu sa specifikacijama iz uputstva za upotrebu 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 a da Korisnik nije želeo da otkloni 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 itd.)

<u>Saobraznost i garantni uslovi za limarsko – farbarske popravke</u>

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.

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 osiguravajuća kuća i/ili Korisnik insistiraju na istim: npr. popravka dela, a deo je za zamenu...),
- Ugradnje delova u vozilo čiju ugradnju proizvođač nije odobrio ili predvideo,
- Različite starosti boja osnovnog i susednih elemenata, posebno u slučajevima kada nije vršeno ušpricavanje susednih 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.

<u>Prodaja rezervnih delova u prodavnici</u>

Za rezervne delove i dodatnu opremu kupljenu u prodavnici EFAC-a, preporučuje se Korisnicima, bilo da je reč o potrošačima ili komercijalnim korisnicima, da ga ugrade u servisu EFAC-a ili drugom ovlaštenom servisu proizvođača vozila, jer su ovlašteni servisi obučeni 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 potrošače i period važenja garancije koja se odnosi na komercijalne korisnike, za izvršene radove i/ili usluge i /ili ugrađene i prodate delove se primenjuje u svemu u skladu sa pozitivnim propisima i definicijama i uslovima datim u ovim Opštim uslovima poslovanja.

<u>Prodaja proizvoda iz asortimana EFAC-a „na daljinu“</u>

Na uslove poslovanja primenjuje se ZZP, u ostvarivanju prava iz ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija EFAC-a.

Naručivanja proizvoda iz asortimana EFAC-a vrši se putem zvaničnog e-maila ili telefonskim pozivom, te će prihvatanjem porudžbine Korisnika - Potrošača, koji je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj

delatnosti (u ovom odeljku dalje: „Potrošač“) biti obavešten putem e-maila i/ili telefonskim pozivom od strane ovlašćenih lica EFAC-a, nakon čega se Potrošaču dostavlja predračun radi uplate avansa za određeni proizvod. Ostatak kupoprodajne cene, vršiće se prilikom preuzimanja robe.

Poručeni proizvode moguće je isključivo preuzeti u poslovnim prostorijama EFAC-a i to na adresi Omladinskih brigada 33, Beograd (za rezervne delove iz asortimana Mercedes Benz i Smart) odnosno na adresi Sajmište 29, Beograd (za rezervne delove iz asortimana Renault, Dacia i Nissan).

Izuzetno, EFAC zadržava pravo da pod određenim uslovima u dogovoru sa Potrošačem poručenu robu može da isporuči putem kurirske službe na adresu Potrošača.

Potrošač je dužan da poručene proizvode preuzme najkasnije u roku od 30 dana od dana kada ga je EFAC obavestio da su isti spremni za preuzimanje, kada je u obavezi da prilikom preuzimanja isplati ostatak kupoprodajne cene.

Obaveštenje iz prethodnog stava može se izvršiti putem telefona, e-maila i/ili drugim sredstvom komunikacije koje je Potrošač prethodno dostavio kao kontakt.

Ukoliko Potrošač ne preuzme robu u roku od 30 dana od dana obaveštenja, kao ni u dalje ostavljenom dodatnom roku od 15 dana nakon isteka prvobitnog roka od 30 dana, smatraće se da je Potrošač odustao od preuzimanja robe, odnosno ugovor će se smatrati raskinutim, a EFAC zadržava pravo da robu dalje proda i/ili na drugi način raspolaže istom, bez obaveze povraćaja uplaćenog avansa („pravila raskida ugovora“).

Zadržavanje avansa iz gore navedenog stava predstavlja iznos naknade štete kojom EFAC pokriva sve troškove nabavke, skladištenja, i druge direktne i indirektne troškove manipulacijom robom.

Ukoliko Potrošač preuzme robu, Potrošač zadržava pravo da odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana kada mu je proizvod predat u državinu. Prilikom odustanka od ugovora, Potrošač nije u obavezi da navede razloge zbog kojih odustaje.

Ukoliko Potrošač koristi svoje pravo na odustanak od ugovora, Potrošač je dužan da proizvod vrati bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je Potrošač poslao obrazac za odustanak. Po isteku roka od 14 dana od dana kada je poslao odustanak, proizvod se više ne može vratiti, odnosno gubi pravo na odustanak/raskid ugovora,. Moguće je vratiti samo proizvode koji su nekorišćeni, neoštećeni i, po mogućnosti, u originalnoj ambalaži, sa svim dodacima i propratnom dokumentacijom (garantni list, uputstva, itd.).

Potrošač odgovara za neispravnost ili oštećenje proizvoda koji su rezultat neadekvatnog rukovanja proizvodom, tj. Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost proizvoda koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili njegova priroda, karakteristike i funkcionalnost. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje proizvoda krivicom Potrošača, odbiće se vraćanje cene i proizvod će mu biti vraćen na njegov trošak.

EFAC je u slučaju zakonitog odustanka od ugovora dužan da Potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je Potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. EFAC može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok Potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu EFAC-u u zavisnosti od toga šta nastupa prvo.

Potrošač nema pravo na odustanak od ugovora u slučaju isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima Potrošača ili jasno personalizovane.

Radi izbegavanja svakog tumačenja odredbi iz prethodnog stava, Potrošač je dužan da plati i/ili preuzme robu i/ili rezervni deo i/ili sl. koji je proizveden prema posebnim zahtevima Potrošača ili jasno personalizovan u svakom slučaju, bez obzira na eventualne greške prilikom naručivanja. Uvek je merodavan podatak koji je zaveden kao pordudžbina u EFAC.

Odredbe ovog odeljka primenjuju se saglasno ZZP na Potrošače, dok se na komercijalne Korisnike odredbe ovog odeljka ne primenjuju.

Sezonsko čuvanje pneumatika

U slučaju da je Korisnik platio uslugu *Sezonsko čuvanje pneumatika* podrazumeva se da će EFAC čuvati set od 4 pneumatika u trajanju od 6 meseci od datuma izdavanja računa za tu uslugu. EFAC se obavezuje da će pneumatike čuvati u za tu svrhu advekvatnom i odgovarajućem prostoru. Korisnik ima rok od 30 dana nakon isteka perioda čuvanja, da ponovo plati uslugu sezonskog čuvanja ili da pneumatike preuzme iz EFAC-a, o čemu će EFAC izdati potvrdu. Nakon ovog roka, EFAC nije u obavezi da pneumatike Korisnika dalje čuva nakon čega će ih tretirati kao otpad i postupaće u skladu sa time.

Ostvarivanje prava potrošača kao Korisnika zbog nesaobraznosti i ostvarivanje prava komercijalnih Korisnika zbog nedostataka na robi, 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 sledeći način:

- Direktno na prodajnom mestu u Omladinskih brigada 33 Novi Beograd (za Mercedes Benz i Smart) odnosno na prodajnom mestu u ulici Sajmište 29, Novi Beograd (za Renault, Dacia i Nissan);
- Putem e-maila: reklamacije@emilfrey.rs ;
- Putem telefona: 011 3019 215 (za Mercedes Benz i Smart) odnosno 011 2018 011, 011 2018 012 (za Renault, Dacia i Nissan).
- Putem pisma upućenog na adresu Omladinskih brigada br.33 Novi Beograd (za Mercedes Benz i Smart) odnosno Sajmište 29, Novi Beograd (za Renault, Dacia i Nissan).
- Obraćanjem ovlašćenom servisu na adresi Omladinskih brigada br.33 Novi Beograd (za Mercedes Benz i Smart) odnosno Sajmište 29, Novi Beograd (za Renault, Dacia i Nissan).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 55 stav 7 ZZP-a.

Odgovor na reklamaciju mora biti dat u zakonskom roku od 8 (osam) dana od dana izjavljivanja reklamacije potrošača, shodno članu 55 stav 9 ZZP-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 55 stav 9 ZZP-a, ne može biti duži od 30 dana od dana prijema reklamacije.

U slučaju složenih reklamacija(otklanjanja kvara i/ili nedostatka), 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 55 stav 11 ZZP-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 cilu potpunog predugovornog i ugovornog informisanja Korisnika kao potrošača, u prijemnom odeljenju servisa EFAC je istaknuto:

„*Obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacije“*, i predstavlja sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja. Korisnik kao potrošač ima pravo da zahteva da se „Obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacije“ štampa i u štampanoj formi dostavi uz ove Opšte uslove poslovanja. Ukoliko potrošač kao Korisnik ne zahteva „Obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacije“ u štampanoj formi, smatra se da je obavešten 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 sledeći način:

- Direktno na prodajnom mestu u Omladinskih brigada 33 Novi Beograd (za Mercedes Benz i Smart) odnosno na prodajnom mestu u ulici Sajmište 29, Novi Beograd (za Renault, Dacia i Nissan);
- Putem e-maila: reklamacije@emilfrey.rs ;
- Putem telefona: 011 3019 215 (za Mercedes Benz i Smart) odnosno 011 2018 011, 011 2018 012 (za Renault, Dacia i Nissan).
- Putem pisma upućenog na adresu Omladinskih brigada br.33 Novi Beograd (za Mercedes Benz i Smart) odnosno Sajmište 29, Novi Beograd (za Renault, Dacia i Nissan).
- Obraćanjem ovlašćenom servisu na adresi Omladinskih brigada br.33 Novi Beograd (za Mercedes Benz i Smart) odnosno Sajmište 29, Novi Beograd (za Renault, Dacia i Nissan).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 urađeno 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 nesaobraznosti, 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:

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

Slučaj „Više sile“ je naročito:

- rat (bez obzira da li je objavljen ili ne), oružani sukob ili ozbiljna pretnja istim (uključujući bez ograničenja neprijateljske napade, blokadu, vojni embargo) neprijateljski akt, invazija, dejstvo spoljašnjeg neprijatelja, opšta vojna mobilizacija;
- građanski rat, neredi, pobuna i revolucija, vojna ili nasilno prisvojena vlast, ustanak, građanski nemiri ili izgredi, nasilje rulje, građanska neposlušnost;
- terorizam, sabotaža ili piratstvo;
- ometajući opšti akt vlasti, bilo zakonit ili nezakonit, bilo ustavan ili neustavan, poštovanje takvog zakona ili naredbi organa vlasti, propisa, odredbi ili smernica, policijski čas, eksproprijacija, prinudna akvizicija, plenidba, rekvizicija, nacionalizacija;
- 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 razaranje prouzrokovano munjom, suša;
- eksplozija, požar, uništavanje mašina, opreme, fabrika i svih vrsti instalacija, duži prekid transportnih veza, telekomunikacija ili nestanak električne struje; i
- 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 docnje 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 proizvođača vozila, oštećenje dela u transportu itd).

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 čuvanje 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, ističe 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, 9.1.2026. godine.