

**Privredno društvo „Porsche Inter Auto S“ d.o.o.
Beograd**

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SERVISNO-PRODAJNOG CENTRA
PORSCHE BEOGRAD SEVER**

Beograd, jul 2019.

Zakazivanje termina

Zakazivanje termina za servisiranje vozila se vrši pozivom na broj telefona 011/20-75-661 ili putem sajta <https://www.porsche-sever.rs/> preko ikone „Volkswagen zakazivanje servisa“. Servis se obavezuje da će klijenta primiti u zakazanom terminu, samo ako je isti zakazan na ovaj način.

Ukoliko klijent ne izvrši zakazivanje ili kasni na zakazani termin, klijentu neće biti garantovan prijem u servis, niti rok završetka radova.

U slučaju aktiviranja usluge Garancije mobilnosti, klijentu se garantuje propisana procedura za tu uslugu.

Ukoliko se klijent ne pridržava obaveštenja u vezi sa informacijama na instrument-tabli o kilometraži i vremenu do sledećeg servisa, servis nije u obavezi da vrši prijem bez zakazivanja termina. Klijent je dužan da se pridržava uputstva za ostvarivanje garantnih prava iz garantnog lista za dotično vozilo.

Klijent je dužan da proveri / izmiri svoje eventualne novčane obaveze, ukoliko postoje, prema kompaniji PIA S pre dolaska na zakazani termin.

Otvaranje radnog naloga

Pre početka bilo kojih radova na vozilu, servisu je potrebna pismena potvrda klijenta. Ova potvrda se naziva radni nalog, i minimalno sadrži podatke o vozilu na kome se vrši popravka (podaci o klijentu, primedba klijenta, zahtevani radovi, način plaćanja). Radni nalog mora da potpiše klijent ili ovlašćeno lice.

Servisni savetnik u radni nalog upisuje vreme zadržavanja vozila u servisu, ukoliko je to moguće predvideti.

Potpisivanjem radnog naloga, klijent postaje nalogodavac i dužan je da traži/dobije kopiju radnog naloga. Klijent potpisom prihvata i opisane opšte uslove poslovanja. Od trenutka potpisivanja radnog naloga, servis postaje izvršilac radova i dužan je da postupa u skladu sa procedurama proizvođača za popravku vozila i u skladu sa ciljem očuvanja vrednosti vozila.

Nalogodavac radnim nalogom ovlašćuje izvršioca radova, da vrši potpisane, zahtevane radove, da formira podnaloge (u zavisnosti od vrste posla i raspodele troškova) i obavlja probne vožnje.

Nalogodavac je potpisivanjem radnog naloga prihvatio kompletne troškove, koji nastaju postupanjem servisa po zahtevima klijenta iz radnog naloga.

Servis ne vrši dijagnostiku (popravke), kao ni otklanjanje reklamacija bez otvorenog radnog naloga.

Radni nalog se otvara samo za vozila, koja se popravljaju ili dijagnostikuju u servisu.

Navođenje cena u radnom nalogu - predračun troškova

Izvršilac radova, na zahtev nalogodavca, izrađuje predračun troškova sa važećim cenama usluga i materijala, shodno predviđenom obimu naloga (rad i materijal).

Ukoliko nije moguće predvideti obim naloga, i potrebno je izvršiti defektažu pre izdavanja predračuna, usluge izvršene do izdavanja predračuna troškova se obračunavaju nalogodavcu.

Izvršilac radova se u radnom nalogu može pozivati i na cene usluga istaknute na važećem cenovniku.

Ponuda u pisanoj formi - predračun troškova sadrži pojedinačno naznačene radove/usluge i rezervne delove sa važećim cenama. Na predračunu (ponudi) mora postojati rok važenja (valuta), i izvršilac radova je u obavezi da ispoštuje cene sa predračuna troškova u označenom roku važenja. Nakon isteka roka važenja ponude, izvršilac radova nije dužan da garantuje cenu sa predračuna.

Izrada predračuna troškova u pisanoj formi se ne naplaćuje, ukoliko se radi o redovnom održavanju ili ukoliko je klijent platio defektažu, u svim ostalim slučajevima se naplaćuje. Utrošak vremena za izradu predračuna troškova u pisanoj formi obračunava se prema važećem cenovniku.

Ukupna cena kod obračuna naloga može se prekoračiti do 5% iznosa iz predračuna bez saglasnosti nalogodavca.

Za prekoračenje vrednosti radova iznad 5% potrebna je saglasnost nalogodavca, a izvršilac radova je u obavezi da belešku o saglasnosti nalogodavca unese u nalog (datum, vreme i predmet saglasnosti).

Ukoliko radni nalog sadrži predviđenu cenu usluge, ona se iskazuje uz važeći PDV. Isto važi i za pisanu ponudu - obračun troškova.

Na predračunu za fizička/pravna lica bez ugovora o održavanju nije moguće iskazivati popust, ukoliko isti nije definisan odlukom direktora.

Popravka vozila

Izvršilac radova se obavezuje da će popravke vršiti isključivo u skladu sa uputstvom proizvođača, koristeći propisane specijalne alate i opremu.

Izvršilac radova se obavezuje da će koristiti isključivo originalne rezervne delove prilikom popravke vozila.

Termin završetka radova

Izvršilac radova se obavezuje da će ispoštovati pismeno dogovoreni termin završetka radova. Ukoliko usled neplaniranih faktora dođe do produženja roka ili ako se obim radova, u odnosu na prvobitni nalog izmeni, odnosno proširi i time izazove prekoračenje dogovorenog roka, izvršilac radova je dužan da uz navođenje razloga utvrdi novi termin za završetak radova.

Izvršilac radova nije u obavezi da pokriva posredne štete nastale produženjem roka izvršenja po radnom nalogu.

Preuzimanje vozila

Preuzimanje predmeta radnog naloga (vozila) od strane nalogodavca vrši se u servisu izvršioca radova u toku radnog vremena, ukoliko nije drugačije dogovoreno.

Nalogodavac se obavezuje da predmet popravke preuzme u roku od 5 (pet) radnih dana od dana prijema obaveštenja o završetku radova (npr. putem SMS-a) i/ili uručivanja/prijema računa. U slučaju da u navedenom roku ne usledi preuzimanje predmeta popravke, izvršilac radova ima pravo da naplati ležarinu po važećem cenovniku i nije u obavezi da brine o stanju vozila i ne snosi odgovornost za rizik oštećenja, nedostatke na istom.

Ukoliko nalogodavac želi da predmet naloga (vozilo) preuzme van servisa dilera izvršioca radova odnosno da se predmet naloga dostavi na određenu adresu, ova usluga se posebno obračunava nalogodavcu po važećem cenovniku transporta vozila i izvršava se na njegov rizik.

Obračun naloga (izrada računa)

U računu se iskazuju cene i uslovi plaćanja za sve usluge, ugrađene rezervne delove i upotrebljene materijale pojedinačno uvećane za posebno iskazan važeći PDV.

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

Porez na dodatu vrednost pada na teret nalogodavca.

Na računu za fizička/pravna lica bez ugovora o održavanju nije moguće iskazivati popust, ukoliko isti nije definisan odlukom direktora.

Plaćanje

Gotovinski račun je urađen na računaru i važi bez pečata i potpisa.

Konačan račun, koji uključuje i dodatne radove usled proširenja naloga, dospeva na plaćanje na dan preuzimanja predmeta popravke. Plaćanje se vrši gotovinskom uplatom na blagajni prilikom preuzimanja vozila. Ukoliko se plaćanje vrši virmanski, nalogodavac je dužan da priloži potvrdu banke o uplati, pre preuzimanja vozila.

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 kupljeno dobro vraća ili se na drugi način vrši reklamacija dobra ili usluga nakon izdavanja fiskalnog isečka.

Eventualna korekcija i reklamacija računa je moguća u roku od mesec dana, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini ili pruženoj usluzi (kopija računa, slip i sl.)

Izvršilac radova zadržava pravo svojine na ugrađenoj dodatnoj opremi, rezervnim delovima i agregatima, do potvrde potpune isplate izdatog računa.

Izvršilac radova ima pravo da zatraži odgovarajući avans ili kompletnu uplatu prilikom otvaranja radnog naloga, a pre otpočinjanja radova.

U slučaju kašnjenja u plaćanju zaračunava se zatezna kamata u skladu sa Zakonom o visini stope zatezne kamate.

Pravo zadržavanja

Izvršilac radova je dužan da postupi po uputstvima i nalogu nalogodavca, tek nakon što su potpuno izmirena sva plaćanja koja on potražuje.

Ako je nalogodavac postao nesposoban za plaćanje, izvršilac radova ima pravo zadržavanja predmeta naloga i pre dospeća računa za obavljene usluge.

Izvršilac radova ima pravo na zadržavanje predmeta radnog naloga, a koji pripada nalogodavcu, u slučaju da nalogodavac nije izvršio plaćanje obavljenih radova po ispostavljenom računu.

Garancija na izvršene usluge i delove, procedura reklamacije

Garancija na ugrađene originalne delove i kvalitet izvedenih radova je 2 (dve) godine. Istekom dve (2) godine od prijema predmeta naloga, nalogodavac se više ne može pozivati na nedostatke u smislu garancije.

Osnovna garancija ne pokriva reklamacije koje su nastupile kao posledica:

- dejstva više sile (poplava, grom, zemljotres i sl.),
- specifičnih uslova eksploatacije i rukovanja vozilom (sudar, loši putevi, kamenčići i sl.),
- prirodnog trošenja komponenti vozila (habanje)-pneumatici, kočne pločice, kočni diskovi, svećice, amortizeri, filteri, podešavanje vrata, poklopca motora I geometrije trapa, metlice brisača i sl.),
- ugradnja delova u vozilo koje nije odobrio proizvođač tj. generalni uvoznik,
- ugradnje/promena na vozilu, koja nije obavljena u skladu sa uputstvima proizvođača,
- korišćenje vozila suprotno nameni (motosport, vožnja na stazi i sl.),
- opterećenja vozila iznad ograničenja označenih Uputstvom za upotrebu,
- upotreba goriva, maziva, motornog i drugog ulja, rashladnog sredstva, sredstva za čišćenje i poliranje, koja ne zadovoljavaju propisan kvalitet od strane proizvođača,
- nepoštovanja Uputstva za upotrebu vozila i servisnog plana, koje je definisao proizvođač,

- propusta kupca da odmah prijavi kvar ili protivljenja kupca da se odmah izvrši popravka.

Pravila za vršenje reklamacije / otklanjanje nedostataka:

1. Pravo na otklanjanje nedostataka nalogodavac treba da ostvari kod izvršioca radova.
2. Reklamacija (bilo opravdana ili neopravdana) se vrši pismenim putem otvaranjem radnog naloga. U slučaju prijave putem telefona ili elektronske pošte (brigaokupcu@porsche-sever.rs) izvršilac radova je dužan da istu ubeleži u sisteme servisa i izda pismenu potvrdu nalogodavcu o prijemu prijave – putem elektronske pošte ili SMS-a.
3. Zamenjeni delovi postaju svojina izvršioca radova ili proizvođača, ukoliko se radi o zamenskim tzv. Austausch delovima.
4. Posredne štete nastale kao posledica reklamacije se ne nadoknađuju klijentu.
5. Troškove otklanjanja reklamacija obavljenih u drugim servisima se ne pokrivaju.

Za delove ugrađene u cilju uklanjanja nedostataka nalogodavac može da ostvari svoja prava na reklamaciju u skladu sa važećim propisima

Naknada štete

Isključuje se odgovornost izvršioca radova za nadoknadu štete, odnosno oštećenja vozila/sistema na vozilu, a koje su nastale u slučajevima više sile i bez krivice izvršioca naloga.

Izvršilac radova odgovara za sve štete, koje je on prouzrokovao nestručnim izvođenjem radova popravke u samoj radnici, ukoliko su te štete nastale na samom predmetu naloga. Za sve ostale štete, uključujući i posredne štete ili štete nastale povredom ugovora, izvršilac radova ne odgovara.

Izvršilac radova nije u obavezi da pokriva posredne štete usled produženja roka izvršenja po radnom nalogu.

Izvršilac radova ne odgovara za štete nastale na vozilu, koje je napustilo servis, a usled korisnikovog nepridržavanja uputstva za korišćenje vozila, ignorisanja upozoravajućih lampica na instrument-tabli.

Isključuje se odgovornost izvršioca radova za sve predmete, koji se nalaze u vozilu, a ne pripadaju konstrukciji vozila, osim ako ih ovaj nije izričito primio na čuvanje.

Nalogodavac je dužan da nadoknadi troškove radne snage i materijala izvršiocu radova, usled samovoljnog prekida radova i preuzimanja vozila iz radionice.

Bez obzira na krivicu izvršioca radova, ne isključuje se njegova odgovornost u skladu sa garancijom u slučaju namernog prećutkivanja nedostataka, ili rizika nabavke, kao i na osnovu zakonskih propisa, kojima se reguliše zakon o zaštita potrošača.

Sudska nadležnost

Ukoliko nije izričito zakonom propisano, ugovorne strane (nalogodavac i izvršilac radova), ugovaraju mesnu nadležnost suda prema sedištu izvršioca radova.