

AUTO CENTAR ARCO DOO, NOVI SAD

Руменачки пут број 52 Д

**Правилник о поступку и начину решавања рекламација корисника
услуга**

мај 2020. године

На основу члана 224. Закона о привредним друштвима ("Сл. гласник РС", бр. 36/2011, 99/2011, 83/2014 - др. закон, 5/2015, 44/2018, 95/2018 и 91/2019), директор привредног друштва AUTO CENTAR ARCO DOO, NOVI SAD, са регистрованим седиштем на адреси Руменачки пут број 52 Д, Нови Сад – град, матични број: 20050136, ПИБ: 103958578, дана 25.05.2020. године доноси:

Правилник о поступку и начину решавања рекламација корисника услуга

Члан 1.

Овим правилником се уређују начин, услови и поступак решавања рекламације корисника услуга сервисног центра теретних моторних возила привредног друштва AUTO CENTAR ARCO DOO, NOVI SAD (у даљем тексту: сервисни центар), као и обавезе и одговорности сервисног центра у погледу остваривања права корисника услуга.

Члан 2.

Сервисни центар је привредно друштво које се бави поправком и одржавањем лаких и тешких теретних моторних возила.

Корисник услуга, у смислу овог правилника, јесте свако привредно друштво, предузетник или физичко лице које не обавља привредну делатност, које користи услуге сервисног центра.

Члан 3.

Сервисни центар пружа услуге водећи рачуна о најбољем интересу корисника својих услуга, обезбеђујући принцип њихове једнакости и одсуства било каквог облика дискриминације.

Корисник сервиса има право на информисаност, које подразумева да корисник сервиса пре давања сагласности тј. потписивања радног налога за сервисирање довеженог возила, од сервисног центра добије тачне, потпуне и јасне информације о радовима које је потребно извршити на његовом возилу, квалитету резервних делова различитих произвођача које треба уградити, цени сервиса, начину плаћања, начину рекламације, року за рекламације и сва друга потребна обавештења.

Члан 4.

Сервисни центар пружа гаранцију за услуге сервисирања возила које је извршио и правилну уградњу резервних делова, али не и за квалитет и постојаност самих резервних делова које је уградио, јер за резервне делове важи гаранција њиховог произвођача.

Уколико је сервисни центар набавио одређени резервни део за потребе сервисирања возила корисника услуга, дужан је да кориснику возила уз сервисирање возила преда и гаранцију произвођача тог резервног дела, уколико је произвођач издао гаранцију.

Сервисни центар не пружа гаранцију за исправност техничких склопова и/или делова уређаја који су уредно функционисали у тренутку предаје возила на сервис и нису сервисирани том приликом.

Сервисни центар је дужан да кориснику услуга преда демонтране делове са његовог возила, који су замењени приликом пружања услуга.

Уколико корисник услуга не жели или одбије да преузме демонтране делове, сервисни центар није дужан да их преузме на чување и може их предати на отпад.

Члан 5.

Дужина гарантног рока за извршене услуге зависи од кумулативно предвиђених услова: 1. старости возила, 2. пређеног пута (километража) и 3. уграђених резервних делова.

Уколико су приликом сервиса уграђени оригинални резервни делови, важи гарантни рок из следеће табеле:

Старост возила (године)	Пређени пут (километража)	Дужина гарантног рока
до 5	до 150.000	3 месеца
до 10	до 300.000	30 дана
преко 10	преко 300.000	15 дана

Уколико су приликом сервиса уграђени заменски резервни делови, важи гарантни рок из следеће табеле:

Старост возила (године)	Пређени пут (километража)	Дужина гарантног рока
до 5	до 150.000	45 дана
до 10	до 300.000	20 дана
преко 10	преко 300.000	7 дана

Члан 6.

Рекламацију на извршену услугу, односно неправилно функционисање сервисаног возила у гарантном року, корисник је дужан да изјави одмах тј. без одлагања по уочавању, иначе губи право које му по том основу припада.

Рекламацију на извршену услугу, односно неправилно функционисање сервисаног возила, корисник услуга изјављује непосредно у објекту сервисног центра, попуњавањем рекламационог листа који ће добити на лицу места у два примерка.

Рекламациони лист је одштампан на меморандуму сервисног центра и садржи следећа поља која корисника услуга попуњава:

- подаци о кориснику услуга - пословно име/име и презиме, седиште/пребивалиште, матични број/јмбг, контакт телефон и контакт e-mail;
- подаци о пруженој услузи - опис услуге, датум пружања услуге и кратак опис уочених недостатака.

Сервисни центар је дужан да у рекламационом листу наведе податке о особи која је примила рекламациони лист и датуму пријема.

Члан 7.

Корисник услуга је дужан да уз рекламациони лист приложи рачун који му је сервисни центар издао за пружене услуге.

Члан 8.

Овлашћени запослени, именован од стране директора сервисног центра, потписује један примерак рекламационог листа и предаје га кориснику услуга, а други примерак задржава и уноси у евиденцију примљених рекламација.

Члан 9.

Сервисни центар води евиденцију примљених рекламација и чува је две године од дана подношења рекламације корисника услуга.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у електронском облику и садржи следеће податке:

- пословно име/име и презиме корисника услуга;
- контакт податке корисника услуга;
- датум подношења рекламације;
- кратак опис рекламације;
- марку и модел сервисираног возила;
- регистарску ознаку сервисираног возила;
- број шасије сервисираног возила;
- пређени пут (километража);
- статус рекламације;
- напомене.

Члан 10.

Сервисни центар је дужан да изврши контролу сервисираног возила у року од 24 часа од момента предаје сервисираног возила корисника услуга, а у изузетним околностима рок се може продужити.

Основаност захтева за рекламацију сервисни центар утврђује коришћењем дијагностичке опреме и специјалних алата којима контролише исправност сервисираног возила, о чему саставља записник/белешку.

Записник/белешка садржи опис извршене контроле, утврђеног стања и узрока који је довео до неправилног функционисања возила након извршеног сервиса, ако је контролом утврђено неправилно функционисање возила.

Члан 11.

Ако се утврди да је неправилно функционисање настало кривицом корисника услуга, уградњом неодговарајућег резервног дела по његовом захтеву или ако рекламација није изјављена у предвиђеном року, захтев корисника услуга неће се уважити, а корисник услуга је дужан да Сервисирано возило преузме одмах по пријему обавештења које му сервисни центар упути.

Уколико корисник услуга не преузме возило у року од три дана од дана пријема обавештења из претходног става, сервисни центар може да га преда трећем лицу на чување о трошку и на ризик корисника услуга.

Члан 12.

Ако се утврди да је неправилно функционисање сервисираниог возила настало кривицом сервисног центра, тада ће сервисни центар:

1. поново сервисирати возило тј. отклонити недостатке о свом трошку у најкраћем могуће року или
2. одмах вратити новац кориснику услуга у висини плаћене цене, уколико није могуће решење на претходни начин.

Члан 13.

У складу са добром пословном праксом и принципом остваривања најбољег интереса корисника услуга, сервисни центар је дужан да након предаје сервисираниог возила информише корисника услуга о начину на који треба да користи сервисиранио возило и о временском интервалу у којем треба да поново сервисира возило.

Корисник услуга мора бити обавештен о обиму, условима и начину рекламације извршених услуга, где и коме се подноси рекламација, као и о осталим одредбама правилника.

Члан 14.

Правилник о поступку и начину решавања рекламација корисника услуга, сервисни центар је истакао у свом сервисном објекту и на веб страници www.arco.co.rs, како би корисници услуга могли да упознају са његовом садржином.

На све што није посебно предвиђено овим правилником, сходно ће се примењивати релевантне одредбе Закона о облигационим односима ("Сл. лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Сл. лист СРЈ", бр. 31/93 и "Сл. лист СЦГ", бр. 1/2003 - Уставна повеља).

Овај правилник ступа на снагу даном доношења.

за AUTO CENTAR ARCO DOO, NOVI SAD

Јасмин Бркић, директор