

# **Pravilnik o jamstvu na robu iz prodajnog asortimana**

## **Motor – Diht d.o.o.**

### **1. Opće odredbe**

Pravilnik o jamstvu na robu određuje trajanje jamstva na robu iz prodajnog asortimana kao i način predaje jamstvenog zahtjeva te postupak rješavanja zahtjeva.

Roba iz prodajnog asortimana Motor-Diht d.o.o. je proizvedena prema najvišim standardima proizvodnje koji se primjenjuju za dijelove u autoindustriji. Kvaliteta materijala i procesi izrade kontrolirani su i primjenom ISO certifikata TS 16949 u proizvodnim procesima što jamči visoku kvalitetu, pouzdanost i trajnost. Proizvođači sukladno tome daju jamstvo na svoje proizvode koje Motor – Diht d.o.o. kao distributer daje – prenosi na svoje kupce a koje počinje teći danom isporuke dijelova.

Trajanje jamstva na dijelove iz prodajnog asortimana navedeno je za svaku grupu dijelova u tablici br. 1 koja je prilog ovom pravilniku.

Pri ostvarivanju prava na jamstvo koje Motor – Diht d.o.o. postavlja u ime svojih kupaca prema svojim dobavljačima – proizvođačima potrebno je zadovoljiti stroge procedure koje su uvjetovane od strane proizvođača. Ove procedure uvjetovane su načinom i tehnologijom proizvodnje kao i načinom analize prijavljenih kvarova koje proizvođači provode. To znači dostavu sve relevantne i složene dokumentacije koja obuhvaća, slike dijelova, opise i tehničke dokaze kvara – greške, podatke o vozilu te niz drugih podataka da bi jamstveni zahtjev bio priznat od strane proizvođača. Nerijetko je na zahtjev potrebno poslati i cijeli dio na kontrolu i analizu proizvođaču. Kvaliteta i način proizvodnje dijelova naših dobavljača kao i upotrebljeni materijali jamče izrazito mali postotak grešaka u izradi i materijalu. Zato se svaki zahtjev detaljno obrađuje i razmatra od strane proizvođača kako bi se osigurala što bolja kvaliteta i unaprijedila buduća proizvodnja.

Zato je neophodno da odjel kontrole kvalitete i jamstva Motor - Dihta d.o.o. dobije od kupca svu potrebnu dokumentaciju i dijelove kako bi kupac mogao ostvariti pravo na jamstvo.

### **2. Postupak ostvarivanja prava na jamstvo i rješavanja jamstvenih zahtjeva**

Jamstvo se priznaje prema gore navedenim uvjetima na dijelove koji su ugrađeni stručno od strane kvalificiranih osoba uz poštivanje svih normi i pravila popravka za određeno vozilo kao i uputa proizvođača dijelova ili posebnih uputa za ugradnju od strane Motor – Diht d.o.o.

Kupac je dužan dostaviti odjelu jamstva Motor – Diht d.o.o. svu dokumentaciju i dijelove kako je određeno ovim pravilnikom kao uvjet za ostvarivanje prava na jamstvo.

## 2.1 Dokumentacija

**Za ostvarivanje prava na jamstvo potrebno je priložiti slijedeću dokumentaciju od strane kupca - serviser:**

- 1. Račun kupnje dijela i račun ugradnje dijela.** Račun ugradnje dijela predstavlja potvrdu da je ugradnja izvršena od strane stručne osobe – servisa. Račun je osnovni dokaz o kupnji robe od strane Motor – Diht d.o.o. i bez njega nije moguće ostvariti pravo na jamstvo.
- 2. Obrazac za jamstvo Motor – Diht d.o.o. ispunjen u potpunosti sa svim podacima i priložima koji su na njemu zatraženi.** Posebno je važno dati što bolji opis kvara ili problema u za to predviđenoj rubrici. U skladu sa vrstom prijavljenog kvara i reklamiranog dijela te uputama na obrascu potrebno je također dostaviti i dodatnu dokumentaciju – slike , merenja ili ispis iz dijagnostičkog uređaja. Ta se dodatna dokumentacija može dostaviti i elektroničkom poštom na odjel jamstva. Nepotpuno ili nečitko ispunjeni obrasci i nepotpuna dokumentacija neće se uzimati u obzir i preuzimati.
- 3. Dio koji se reklamira mora biti dostavljen očišćen i odmašćen, stručno demontiran i bez dodatnih oštećenja kako bi se što lakše ustanovilo oštećenje – kvar koji se reklamira.** Prljavi, dodatno oštećeni ili nestručno demontirani dijelovi ne mogu se reklamirati.
- 4. Kod prijave – zahtjeva za jamstvom kojima se reklamiraju složeniji dijelovi (npr. setovi spojki, klipova, karika itd.), potrebno je priložiti i fotografije sklopova vozila na kojima su bili ugrađeni reklamirani dijelovi.** Ako je njihova neispravnost – utjecaj vidljiv i na drugim dijelovima ili su oni sami uzrokovali štetu na drugim dijelovima i sklopovima fotografije su nužne radi utvrđivanja opravdanosti jamstva. Na fotografijama se jasno moraju uočavati oštećenja nastala utjecajem reklamiranih dijelova kako bi se moglo utvrditi karakter i uzrok oštećenja. Fotografije mogu biti priložene uz obrazac jamstva ili mogu biti dostavljene elektroničkom poštom na odjel jamstva.
- 5. Dodatna dokumentacija i kontrola.** U složenijim slučajevima jamstvenih zahtjeva ( reklamacija više dijelova, reklamacija dijela i posredne štete – npr. šteta na motoru nakon generalnih reparatura, oštećenja bilo kojih drugih sklopova vozila utjecajem reklamiranih dijelova itd.) odjel kontrole kvalitete i jamstva zadržava pravo osobnog uvida i dodatnog dokumentiranja te analize kvara na licu mjesta radi što objektivnijeg rješavanja prava na jamstvo što je u interesu kako kupca tako i Motor – Diht d.o.o. Pri tome se vodi računa da se po primitku zahtjeva u dogovoru sa kupcem kontrola na licu mjesta obavi u što kraćem roku radi brzine rješavanja problema krajnjeg kupca i mobilnosti njegovog vozila.

## 2.2 Postupak prijema i odobrenja jamstvenog zahtjeva

Kupac može jamstveni zahtjev sa reklamiranim dijelom predati osobno u poslovnici, dostaviti preko dostavljača tvrtke Motor – Diht d.o.o. ili poštom.

Rok podnošenja zahtjeva za priznavanje reklamacije na kvalitetu robe je 3 radna dana od utvrđivanja kvara u servisnoj radionici sa svim reklamiranim dijelovima i potpuno ispravno popunjenim zapisnikom. Ako je opravdana situacija rok za podnošenje zahtjeva može se produžiti na ukupno 6 radnih dana.

Djelatnici u poslovnici dužni su zaprimiti jamstveni zahtjev i dokumentaciju od kupca i odmah ju dostaviti odjelu jamstva. O primljenoj reklamaciji odmah obaviještavaju odjel jamstva i u prisutnosti kupca vrše provjeru da li je zahtjev ispravno predan sa svim potrebnim dokumentima i dijelovima kako je navedeno u pravilniku. U slučaju da nešto nije u skladu sa propisanim načinom trebaju zamoliti kupca da dopuni dokumentaciju ili ispravi druge nedostatke kako bi se zahtjev mogao zaprimiti – s time da se rok za odgovor pomiče na datum potpunog ispunjenja zapisnika i predaje svih potrebnik dijelova za razmatranje reklamacije. Kupci koji svoje zahtjeve šalju putem dostavne službe ili pošte trebaju kontaktirati odjel jamstva prije predaje dijelova i dokumentacije dostavljaču radi osiguranja dostave svih potrebnih dijelova i dokumenata. **Djelatnici u poslovnici i dostavljači ne pristupaju samostalno bilo kakvim daljnim koracima za rješavanje jamstvenog zahtjeva bez odobrenja odjela jamstva.**

Da bi se omogućilo kupcu – serviseru što brže rješavanje kvara na vozilu u cilju zadovoljstva krajnjeg korisnika, moguće je odobriti izdavanje novih dijelova sa skladišta Motor – Diht d.o.o. da bi se izvršio popravak prije samog rješavanja jamstvenog zahtjeva pogotovo u slučaju složenijih kvarova. **Dijelovi se mogu izdati samo u dogovoru i po odobrenju odjela jamstva.** Radi što bržeg rješavanja zahtjeva kupca ovaj se postupak može primijeniti po potrebi na sve jamstvene zahtjeve. **Ovaj postupak ne predstavlja rješenje jamstva kao unaprijed prihvaćene i opravdane reklamacije od strane Motor Diht d.o.o. Kupac u slučaju ovakvog postupka mora prihvatiti obavezu da u slučaju odbijanja zahtjeva od strane proizvođača on snosi troškove izdanih dijelova.**

Nakon zaprimanja reklamiranog dijela i sve potrebne dokumentacije odjel jamstva odlučuje o opravdanosti zahtjeva i obaviještava kupca o pozitivnom ili negativnom rješenju zahtjeva. U slučaju nespornog i jasnog kvara odjel jamstva odmah odobrava pozitivno rješenje kupcu i odobrava izdavanje novog dijela ( ili financijskog odobrenja ) te pokreće postupak jamstva prema proizvođaču. Ako zbog karaktera kvara i načina obrade zahtjeva kod samog proizvođača dijela nije moguće odmah riješiti zahtjev moguće je izdavanje dijela na način opisan u prethodnom poglavlju.

## 2.3 Nadležnost i obaveze

Za rješavanje jamstvenog zahtjeva nadležan je isključivo odjel jamstva i on odobrava eventualno izdavanje dijelova za rješavanje zahtjeva ili financijsko odobrenje.

Odjel jamstva skladišti sve reklamirane dijelove i vodi brigu o njima te ih po zaključenju jamstva i odobrenju od strane proizvođača uništava i ekološki zbrinjava na zakonski propisani način. O svim jamstvenim zahtjevima odjel jamstva vodi svu potrebnu evidenciju,

materijalnu i financijsku - prema vlastitom skladištu kao i prema dobavljačima i o tome upravi podnosi periodična izvješća.

Adresa i podaci za kontakt:

**Motor-diht d.o.o. - Odjel kontrole kvalitete i jamstva – Klanječka 59, 10000 Zagreb .**

Telefoni: **01/3647-122, 091/2043-220**

Osoba za kontakt: **voditelj odjela – Pero Čučević,**

Mail: [pero.cucevic@motor-diht.hr](mailto:pero.cucevic@motor-diht.hr)

[prodaja@motor-diht.hr](mailto:prodaja@motor-diht.hr)

Prilozi: Tablica br. 1 – Trajanje jamstva po dobavljačima dijelova.

U Zagrebu; 12.04.2017.

Odobrio:

Direktor Emir Midžić

**Tablica 1: Trajanje jamstva po dobavljačima**

Dobavljač	Vremenski rok jamstva	Rok jamstva u km
Airtex Products S.A.	2 god.	50 000 km
Ajusa	1 god.	30 000 km
Autlog	2 god.	30 000 km
Bailcast	1 god. (2 god. Alat )	30 000 km
Bilstein	1 god.	30 000 km
Dayco Europe S.r.l.	2 god.	30 000 km
Denso	1 god.	30 000 km
Dihtungspartner Hamburg GmbH	1 god.	30 000 km
Donmez	1 god.	30 000 km
DPH	1 god.	30 000 km
Elring	1 god.	30 000 km
FAI	2 god.	24 000 km
FI-DI	2 god.	20 000 km
Filtron	Određeno kilometražom	15 000 km
Freccia International SRL	1 god.	20 000 km
Glaser	1 god.	20 000 km
INA	1 god.	30 000 km
Iskra	1 god.	30 000 km
Kautek	2 god.	30 000 km
KAVO	2 god.	40 000 km
L.P.R. s.r.l.	1 god.	30 000 km
LUK	1 god.	15 000 km
Mahle Aftermarket SAS Studg	2 god.	30 000 km
MaPa	1 god.	15 000 km
NGK	1 god.	30 000 km
NPR of Europe GmbH	2 god.	30 000 km
PRS	1 god.	30 000 km
Reinz-Dichtungs GmbH	2 god.	30 000 km
Ruville GmbH	1 god.	30 000 km
Sachs	1 god.	15 000 km
Teknorot	1 god.	30 000 km
Topspares	1 god.	15 000 km
Valeo	1 god.	15 000 km
Vernet	1 god.	15 000 km
Yenmak	2 god.	30 000 km

Jamstveni rok vrijedi prema vremenskom ograničenju uz uvjet da se u navedenom vremenu ne prekorači navedena kilometraža. Ako se unutar navedenog vremenskog ograničenja prekorači kilometraža navedena u tablici jamstvo se tada ostvaruje na osnovu prijedene kilometraže. Početak jamstva se uz pravovaljanu dokumentaciju računa od datuma ugradnje proizvoda. Za robu isporučenu od drugih trgovačkih partnera za koju Motor - diht d.o.o. nije uvoznik primjenjuju se pravila i uvjeti koje partneri propisuju a reklamacija se prosljeđuje njima.

Ova tablica je sastavni dio pravilnika o jamstvu Motor - diht d.o.o..

Zagreb; 12.04.2017.