

SPLOŠNI POGOJI za vzdrževanje in popravila vozil

Serviser(v nadaljevanju tudi: izvajalec) posluje v svojem imenu in za svoj račun. Strankam je odgovoren za vse prevzete obveznosti ne glede na zakonsko ali morebitno pogodbeno odgovornost proizvajalca vozil.

Sprejem vozil in sklenitev pogodbe

Ob sprejemu strankinega vozila serviser izda delovni nalog, ki vsebuje vse potrebne podatke o lastniku vozila, vozilu ter dogovorjenih vzdrževalnih delih in/ali popravilih, ki jih je potrebno izvesti. Stranka z lastnoročnim podpisom delovnega naloga:

- potrjuje, da je prejela kopijo delovnega naloga in je seznanjena s temi splošnimi pogoji za vzdrževanje in popravila vozil in
- pooblašča izvajalca za izvedbo preskusnega dela in testnih voženj z strankinimi vozili in agregati ter njihov transport.

Ti splošni pogoji se nanašajo na servisne storitve, ki jih naroča stranka in se ne nanašajo na garancijska popravila ali popravila v okviru odpravljanja stvarnih napak oziroma vzpostavljanja skladnosti, za katere bi bil odgovoren prodajalec in/ali dajalec garancije. Ti pogoji prav tako ne veljajo za storitve v okviru programov podaljšanega jamstva.

S podpisom delovnega naloga, katerega sestavni del so ti splošni pogoji, je pogodba med strankama sklenjena in stranka naroča izvedbo del, navedenih na delovnem nalogu.

Ocena stroškov

Zaradi narave storitve končne cene ni mogoče natančno izračunati vnaprej, izračunana pa bo na podlagi porabljenih ur v skladu z objavljenim cenikom izvajalca in na podlagi porabljenega materiala in rezervnih delov, v skladu z njihovim cenikom. Ocena stroškov, ki jo pripravi izvajalec, tako ni končna cena. Končna cena je lahko v primeru manj porabljenih ur dela in materiala nižja od ocene stroškov, v kolikor pa je višja, je lahko, brez predhodne odobritve stranke, od ocene stroškov višja za 10%. V kolikor izvajalec po začetku opravljanja storitve ugotovi, da bodo stroški popravila ali vzdrževanja, kot so navedeni v delovnem nalogu, presegali oceno stroškov za več kot 10%, o tem obvesti stranko, ki lahko od pogodbe odstopi, če se s povečano ceno storitve ne strinja. Priprava ocene stroškov se zaračuna le, če je to izrecno dogovorjeno. Če je plačilo priprave ocene stroškov izrecno dogovorjeno, se čas, potreben za pripravo ocene stroškov, obračuna v skladu z urno postavko izvajalca. V primeru, da izvajalec izda, stranka pa sprejme in podpiše delovni nalog po prejemu ocene stroškov, se stroški priprave ocene ne

zaračunajo. V kolikor naročnik ni potrošnik po Zakonu o varstvu potrošnikov, izvajalec ni zavezan k pripravi ocene stroškov in ravnanju v skladu z zgoraj navedenim in se tudi v primeru, da ocena stroškov ni pripravljena, cena zaračunana na podlagi porabljenih ur v skladu z objavljenim cenikom izvajalca in na podlagi porabljenega materiala in rezervnih delov, v skladu z njihovim cenikom.

Dodatna dela

V kolikor izvajalec po podpisu delovnega naloga ugotovi, da so za odpravo težav ali napak potrebna dodatna dela, ki niso navedena v delovnem nalogu ali, da ima vozilo druge pomanjkljivosti oziroma, da se svetujejo tudi druge storitve ali menjave, o tem obvesti naročnika, mu predstavi naravo teh dodatnih del in oceno stroška izvedbe storitve, vključno z materialom. Praviloma in v kolikor stranka razpolaga s tehničnimi/komunikacijskimi sredstvi, izvajalec pošlje naročniku predlog razširitve v digitalni obliki na SMS-a in/ali e-naslov. Na ta način naročnik prejme ponudbo za dodatna dela, ki jo potrdi ali pa zavrne. S tem je sklenjena pogodba za izvedbo dodatnih del. V kolikor se stranka izrecno ne strinja, da bi se ponudba za razširitev pošiljala v digitalni obliki, ali v primeru, da stranka ne razpolaga s tehničnimi/komunikacijskimi sredstvi, ali v primeru, da naročnik na ponudbo ne odgovori, ter v drugih primerih, ko je to po presoji izvajalca primernejše, odvisno tudi od narave in obsega dodatnih del, izvajalec posreduje informacije o svetovanih dodatnih delih, njihovi naravi in stroških, stranki na drug način in se stranka in izvajalec o dodatnih delih dogovorita na drug način, skladen z veljavnimi predpisi.

Rok izvedbe storitve in prevzem vozila

Datum predvidenega zaključka vzdrževanja ali popravila je določen v delovnem nalogu. Če prevzema do določenega datuma ni mogoče izvesti, bodisi zaradi težav z deli, strankine zavrnitve dodatnega dela ali v primeru višje sile, mora izvajalec stranko obvestiti takoj, ko je sam seznanjen z zakasnitvijo in določiti nov datum prevzema vozila. V primeru naročenih in potrjenih dodatnih del bo izvajalec stranki sporočil nov datum predvidenega zaključka vzdrževanja ali popravila. Stranka mora svoje vozilo prevzeti v najkrajšem možem roku po datumu prevzema, navedenem na delovnem nalogu, če tega ne stori, se stranki pošlje obvestilo o pripravljenosti vozila za prevzem s pozivom k prevzemu vozila v desetih (10) dneh od prejema tega obvestila. Vsa izvajalcu zaupana popravila se s tem, ko je vozilo razpoložljivo za stranko ali njenega zastopnika, štejejo kot opravljena. Izvajalec mora na delovnem nalogu navesti vse napake, ki so bile opažene ob sprejemu vozila in med izvajanjem zahtevanih del. Izvajalec je dolžan stranko opozoriti, da je potrebno popraviti vse napake, ki lahko vplivajo na varnost vozila. Če stranka zavrne tovrstna popravila, mora podpisati izjavo s katero odvezuje izvajalca vse odgovornosti.

Ležarina

Izvajalec lahko stranki v skladu z veljavnim cenikom zaračuna dnevno ležarino in sicer od 11. dne po:

- Sprejemu vozila v servisno delavnico, razen če je stranka naročila popravila pred iztekom tega obdobja.
- od izstavitve predračuna, razen če je stranka naročila popravila pred iztekom tega obdobja.
- od dneva prejema obvestila, da stranka lahko prevzame vozilo.

Zamenjani deli

Stranka lahko pregleda zamenjane dele ob prevzemu vozila. Stari deli se stranki na zahtevo izročijo, razen v primeru, da gre za obnovljene zamenjane dele oziroma dele v garanciji. Deli, ki jih stranka ob prevzemu ni želela pogledati ali jih ni zahtevala, se uničijo. Plačilo Računi se izdajo skladno z opravljeno storitvijo, delo se zaračunava skladno z urnimi postavkami. Delovne ure in cene rezervnih delov so navedene na računu in se jih na zahtevo stranke razloži. Plačilo servisnih popravil se mora izvršiti pred prevzemom vozila. Za zamudo pri plačilu izvajalec zaračuna zakonske zamudne obresti. V skladu s 647. členom Obligacijskega zakonika ima izvajalec v zavarovanje plačila za svoje delo in porabljeni material na vozilu zastavno pravico. Izvajalec obdrži lastninsko pravico na vse delih, ki jih je v sklopu izvajanja storitve vgradil v vozilo, vse do naročnikovega popolnega plačila. Če je vozilo izvajalcu predal predstavnik lastnika vozila, sta za plačilo solidarno odgovorna tako lastnik kot njegov predstavnik.

Začasna popravila

Začasna popravila so zasilna popravila, pri katerih je zelo omejeno obdobje, v katerem popravljeni deli delujejo brezhibno. Začasna popravila se izvajajo le po izrecnem naročilu naročnika. Naročnik je opozorjen na omejeno trajanje ter zasilno naravo začasnih popravil in na to, da mora po začasnem popravilu naročnik nemudoma poskrbeti za ustrezno oziroma strokovno popravilo. Za časna popravila izvajalec ne daje nobene garancije. Stvarne napake in garancija Izvajalec odgovarja za stvarne napake oziroma neskladnost blaga oziroma storitve po določilih Zakona o varstvu potrošnikov in Obligacijskega zakonika. V kolikor naročnik ni potrošnik, se določila Zakona o varstvu potrošnikov glede jamčevanja za neskladnost blaga oziroma storitve ne uporabljajo. Izvajalec daje 12 mesečno garancijo na opravljene storitve. Garancija za rezervne dele je 12 mesecev, razen za rezervne dele, za katere daje njihov proizvajalec drugačno garancijo. Za popravila,

storitve in vzdrževanje po teh splošnih pogojih se ne uporabljajo pravila in pogoji garancije proizvajalca oziroma pravila podaljšanega jamstva.

Material prinešen s strani stranke in obveznost

V kolikor stranka zahteva izvedbo vzdrževanja ali popravila z materialom, ki ga prinese sama, izvajalec ne odgovarja za kakršnokoli pomanjkljivost ali škodo kot posledico neustreznega materiala. Če je material, ki ga je izročil naročnik, neustrezen, izvajalec o tem obvesti naročnika in opravi vzdrževanje oziroma popravilo vozila s takšnim materialom le na izrecno zahtevo naročnika, kar mora naročnik potrditi s svojim podpisom na delovnem nalogu. Stranka je zavezana z izvajalcem deliti vse relevantne podrobnosti, ki bi lahko vplivale na kakovost izvedbe del (kot so na primer, a ne izključujoče: predelave, spremembe, možni vzroki težav ...) in ne sme zatajiti pomembnih informacij, ki so pomembne za strokovno izvedbo del. V nasprotnem primeru izvajalec ne jamči za ustrezno izvedbo del.

Reševanje sporov in sodna pristojnost

V primeru nezadovoljstva nad opravljeno storitvijo lahko naročnik vloži pritožbo pri izvajalcu. Izvajalec je dolžan na pritožbo odgovoriti v 8 dneh. Za reševanje sporov med stranko in izvajalcem je krajevno pristojno sodišče, na katerem ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče, v primeru, če je potrošnik tožeča stranka pa tudi sodišče splošne krajeve pristojnosti. Izvajalec ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga stranka lahko sprožila v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Obvestilo v skladu s tretjim odstavkom 32. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov). V primerih, kjer stranka ni potrošnik, je za reševanje sporov pristojno stvarno pristojno sodišče po sedežu izvajalca.

VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Upravljavec osebnih podatkov: Summit motors Ljubljana, d.o.o., Flajšmanova 3, 1000 Ljubljana, ki na slovenskem trgu zastopa znamko Ford, ter pooblaščen trgovci in serviserji ter znamk, pri katerih se nahajajo vaši osebni podatki, kot skupni upravljavci osebnih podatkov. Seznam pooblaščenih trgovcev in serviserjev je dostopen na <https://ford.si/dealerships>. Pooblaščen oseba za zaščito osebnih podatkov: gdp@summitmotors.si. Vaše podatke lahko delimo s povezanimi družbami Ford Motor Company Limited iz UK in Ford-Werke GmbH iz Nemčije, kadar je to potrebno za izvajanje

pogodbenih obveznosti (npr. obdelava naročil, servisne storitve, garancijski zahtevki), izpolnjevanje zakonskih obveznosti (npr. homologacija, registracija vozil), poenostavitev komunikacije in izboljšanje uporabniške izkušnje, ali če obstaja za posredovanje druga utemeljena pravna podlaga za namene, kot so navedeni v nadaljevanju.

Nameni in pravne podlage obdelave podatkov: osebne podatke lahko obdeluje upravljavec podatkov ali njegovi pogodbeni obdelovalci, za naslednje namene: Ukrepanje glede vašega povpraševanja za ponudbo ali zahtevka za testno vožnjo in posredovanje vaših podatkov vašemu izbranemu trgovcu, ta obdelava podatkov je potrebna in jo upravičuje predpogodbeni odnos, ki izhaja iz vaše zahteve; Upravljanje naročila vašega vozila (vključno s sledenjem od izdelave do dostave), naročila dokumentov v zvezi z vašim vozilom, upravljanje pogodb (vzdrževanje, podaljšana garancija, povezljive storitve), popravila, garancije (vključno z vašimi zahtevami za podporo), pomoč na cesti itd., ta obdelava podatkov je potrebna za izvajanje pogodbe, izhaja iz naših zakonskih obveznosti, ali pa temelji na našem zakonitem interesu (npr. zagotavljanje kakovosti storitev); Upravljanje različnih operacij, ki se izvajajo na vašem vozilu, kot so diagnostični pregledi, posodobitve programske opreme, spremljanje delovanja komponent (npr. motor, baterija, zavore), analiza napak ali okvar, ta obdelava temelji na naših zakonitih interesih (zagotavljanje kakovosti naših izdelkov); Zagotavljanje zakonsko obveznih funkcij, kot so: eCall (samodejni klic v sili), OBFCM (spremljanje porabe goriva/energije), EDR (snemalnik podatkov o dogodkih) in ISA (inteligentna pomoč pri hitrosti), ta obdelava podatkov izhaja iz naših zakonskih obveznosti; Izvajanje aktivnosti v zvezi z anketami o zadovoljstvu (npr. s storitvami naših pooblaščenih trgovcev pri nakupu novega vozila ali s storitvami naših pooblaščenih serviserjev po obisku servisa), ta obdelava podatkov temelji na našem zakonitem interesu (izboljšanje naših izdelkov in storitev). Takšni obdelavi podatkov lahko nasprotujete; Kontaktiranje pred potekom roka veljavnosti aktivnosti, ki izhajajo iz našega pogodbenega ali pred-pogodbenega odnosa (npr. klic pred iztekom veljavnosti ponudbe, kontakt pred iztekom garancije, vabilo na servis 11 mesecev po nakupu vozila), to obdelavo podatkov upravičuje naš pogodbeni ali pred-pogodbeni odnos ali temelji na našem zakonitem interesu (upravljanje za poglobitev pogodbenih odnosov z obstoječimi kupci naših izdelkov in storitev) Takšni obdelavi podatkov lahko nasprotujete; Spremljanje vpliva naših dejavnosti, analiza uspešnosti prodaje (poročanje), ta obdelava podatkov temelji na našem zakonitem interesu (merjenje vpliva našega poslovanja in izboljšanje naših izdelkov in storitev). Takšni obdelavi podatkov lahko nasprotujete; Izvedba vpoklica vozil, ta obdelava podatkov je v skladu z našimi zakonskimi obveznostmi; Pošiljanje osebno prilagojenih promocijskih sporočil, informacij o naših proizvodih in storitvah, posebnih ponudbah za nakup ali vzdrževanje vozil, vabili na dogodke ali vabili za sodelovanje v nagradnih igrah, ta obdelava podatkov temelji na vašem izrecnem soglasju in/ali če je dovoljena brez vašega soglasja, na našem zakonitem interesu (za zagotavljanje ustrezne vsebine, za poglobitev

pogodbenih odnosov z obstoječimi kupci naših izdelkov in storitev). Takšni obdelavi podatkov lahko nasprotujete; Upravljanje vaše udeležbe na prireditvah, v nagradnih igrah, tekmovanjih in podobno, ta obdelava podatkov temelji na našem zakonitem interesu (organizacija dogodkov). Če takšni obdelavi podatkov nasprotujete, vaše sodelovanje ni mogoče.

Pravice varstva osebnih podatkov: obdelavi vaših osebnih podatkov, ki temelji na našem zakonitem interesu, lahko nasprotujete, oziroma svoje privolitve lahko kadar koli prekličete. Za podatke, ki ste jih posredovali upravljavcu, lahko zahtevate: popravek podatkov, izbris podatkov (razen, če je zahteva v nasprotju z veljavno zakonodajo), vpogled v podatke in izvor podatkov ter ugovor na obdelavo podatkov, vključno s prepovedjo pošiljanja obvestil ter druge pravice. Svoje pravice iz naslova varstva osebnih podatkov lahko uveljavljate tako, da nas o svoji odločitvi obvestite na gdpr@summitmotors.si.

Imate pravico do vložitve pritožbe pri nadzornem organu. Dodatne informacije o obdelavi in varovanju vaših osebnih podatkov najdete v Politiki zasebnosti na <https://ford.si/politika-zasebnosti>.