



	<b>Strana</b>
<b>7.i Sadržaj</b>	<b>1</b>
<b>7.0 Određivanje pojmova, garancije</b>	<b>2</b>
Određivanje pojmova	2
Garancija	2
<b>7.1 Obim garancije za Škoda - vozila</b>	<b>3</b>
7.1.1 Zemlje sa 2 godišnjom garancijom za vozila, dijelove i dodatnu opremu	4
7.1.2 Produžena garancija	5
<b>7.2 Uslovi garancije</b>	<b>5</b>
7.2.1 Uslovi garancije za Škoda-vozila	5
7.2.2 Isključenje garancije	6
7.2.3 Lak i karoserija	7
7.2.4 Uslovi garancije za Škoda-originalne dijelove i dodatnu opremu	7
7.2.5 Napomene za garantne uslove	8
7.2.6 Popravke u garanciji za vozila , koja su registrovana u drugoj zemlji	10
<b>7.3 Mobilna garancija</b>	<b>10</b>
<b>7.4 Kulanca</b>	<b>11</b>
7.4.1 Uslovi za odobrenje kulanci	12
<b>7.5 Posebna pravila</b>	<b>12</b>
7.5.1 Nepridržavanje specifikacije vozila prema PR brojevima	12
<b>7.6 Odvijanje agende garancije</b>	<b>13</b>
7.6.1 Informacioni sistem garancije & povezani sistemi	13
7.6.2 Odvijanje garantnih zahtjeva između importera i proizvođača	16
7.6.3 Ispostavljanje garantnog zahtjeva	18
7.6.4 Napomene za obračun nekih vrsta garancija	28
7.6.5 Naknada garantnih zahtjeva	30
<b>7.7 Odvijanje garancije kod importera</b>	<b>32</b>
7.7.1 Akcijski plan garancije	32
7.7.2 Naknada troškova rada	32
7.7.3 Naknada troškova materijala	33
<b>7.8 Obaveze importera</b>	<b>35</b>
7.8.1 Utvrđivanje garantnih uslova	35
7.8.2 Lokalno proširenje garantnih uslova	35
7.8.3 Školovanje za garanciju	35
7.8.4 Provjera garantnog zahtjeva od str. importera	36
7.8.5 Kontrola dijelova štete kod importera	37
7.8.6 Audit garancije od str. importera	39
7.8.7 Praćenje tržišta	41
7.8.8 Audit garancije od SkodaAuto	43
7.8.9 Dokumentacija	44
7.8.10 Skladištenje	44
7.8.11 <b>Kontrola garantnih zahtjeva kod audita garancija</b>	<b>44</b>
<b>7.9 Upute za odvijanje popravki u garantnom roku</b>	<b>47</b>



## 7.0 Određivanje pojmova, garancije

### Određivanje pojmova

Za svrhe ovog priručnika definisani su niži pojmovi:

#### Proizvođač

Je u smislu ovog priručnika Škoda Auto a.s.

#### Proizvod

Su u smislu ovog priručnika od strane proizvođača isporučeni, u prilogu 1 importerskog ugovora (ili relevantnih dokumenata) definisani proizvodi i usluge.

#### Importer (trgovci na veliko)

Su u smislu ovog priručnika sve ugovorno od strane proizvođača ovlaštene organizacije za prodaju proizvoda od Škoda Auto i brigu o njima.

#### Trgovac

Su u smislu ovog priručnika sve ugovorno od str. importera ovlaštene organizacije za osiguranje prodaje proizvoda Škoda Auto i brigu o njima.

#### Servisni partner

Su u smislu ovog priručnika sve ugovorno od strane importera ovlaštene organizacije za osiguranje brige o proizvodima Škoda Auto .

#### Kupac(klijent)

Su u smislu ovog priručnika prirodna i pravna lica , koja sa trgovcem i servisnim partnerom sklapaju ugovor vezano za proizvode.

#### Prodavači

Su u smislu ovog priručnika trgovci i servisni partneri , koji sa kupcem(klijentom) sklapaju ugovor vezano za proizvode .

#### SAGA/2

Je od strane proizvođača odobren sistem za odvijanje garantnih zahtjeva.

#### Važno upozorenje (sadržano i u poglavlju 7.8.1):

Importer obrađuje verziju **priručnika garancije za svoje servisne partnere** . **Priručnik garancije mora uzeti u obzir pravila ,propisana u priručniku garancije Škoda Auto . U slučaju, da su pravila priručnika garancije Škoda Auto u protivrječnosti sa nacionalnim zakonima , moraju se respektovati lokalno važeće norme legislative u verziji za prodavače.**

### Garancija

Cilj garancije je zadovoljstvo naših zajedničkih kupaca sa našim proizvodima i sa servisom, koje garantuje naš importer i Škoda-ugovorni trgovac. Zadovoljstvo kupca je najvažniji preduslov za njegovu vjernost marki Škoda i ono ima najveći uticaj na dalje povećanje prodajnih cifri novih vozila. Perfektno sproveden servis vodi ka tome , da kupac ostaje vjeran marki Škoda i Škoda-originalnim rezervnim dijelovima i dodatnoj opremi.

Sa garancijom kupac dobija djelotvoran instrument, sa kojim bi se trebali ispuniti svi njegovi opravdani zahtjevi. Za ispunjenje ovog zahtjeva je potrebno, da svaki od naših ugovornih partnera



garantne popravke sprovodi u okviru svojih mogućnosti brzo i susretljivo, i da ove ne posmatra kao neophodno zlo.

Većina kupaca imaju razumijevanje za to, da kod sve pažnje i uprkos optimalnih kontrola u svim dijelovima proizvodnje mogu nastupiti nedostaci. Ali pri tom je važno, da radionica za popravku ove nedostake tehnički i finansijski brzo i precizno odstrani. Dokazom visoke sposobnosti za učinkovitost kod sprovođenja garantnih popravki dolazi do učvršćenja odnosa između kupca i Škoda –ugovornog partnera.

U to naravno spada i činjenica , da importer sve garantne popravke osigurava preko servisne mreže uz upotrebu Škoda-originalnih rezervnih dijelova. Ovo poglavlje cilja ka tome, da Vas upozna sa svim zahtjevima garantnog postupka. Škoda- ugovorni partner može ovaj dio svoje djelatnosti sprovesti aktivno i uspješno samo onda, ako je on upoznat sa svim osnovnim pravilima i svim pojedinostima – to znači sa ispostavljanjem naloga za garantnu popravku, izvođenjem popravke i njenim obračunom.

Za specijalne slučajeve, koji se u ovom poglavlju ne obrađuju, na raspolaganju Vam je partner za savjetovanje, rukovodilac odjeljenja garancija PSG/2.

## **7.1 Obim garancije za Škoda-vozila**

Ukoliko u importerskom ugovoru nije utvrđeno ništa drugačije, prodavač za Škoda - vozila daje garanciju u sljedećem obimu:

1. **1 godina odnosno 2 godine** garancije za sve nedostatke, koje izazove proizvođač, i to:
  - ♦ za nova vozila
  - ♦ za Škoda – originalne dijelove
  - ♦ za Škoda – originalnu dodatnu opremu
2. **3 godine** garancije na lak
3. **6 godina** garancije protiv prohrđavanja karoserije - Felicia
  - ♦ ne važi za privredna vozila
4. **10 godina** garancije protiv prohrđavanja karoserije – Octavia I, Fabia I, Superb I
5. **12 godina** garancije protiv prohrđavanja karoserije– Octavia II, Roomster, Fabia II, Superb II, **Yeti**

Mobilna garancija vidi pogl. **7.3.**


**7.1.1 Zemlje sa 2 godišnjom garancijom za nova vozila , dijelove i dodatnu opremu**

**Za sljedeća tržišta važi 2 godišnja garancija za vozila , originalne dijelove i dodatnu opremu od:**

- 01. 11. 2001 - EU, Norveška, Švajcarska,
- 01. 01. 2002 – Martinique, Guadeloupe, Reunija
- 01. 11. 2002 – Češka Republika,
- 01. 01. 2003 – Island, Malta, Izrael, Slovačka, Poljska, Mađarska
- 20. 01. 2003 – Bjelorusija
- 24. 02. 2003 – Kolumbija\*
- 01. 03. 2003 – Trinidad, Guatemala\*, Ekvador\*, Dominikanska Republika, Barbados, Panama\*, Rumunija
- 10. 03. 2003 – Jordan, Jemen, Liban, Sirija\*, Saudijska Arabija, Katar, S A E
- 01. 04. 2003 –Turska, Čile, Costa Rica, Bermuda, Venecuela\*, Palestina\*
- 30. 06. 2003 – Hrvatska
- 01. 08. 2003 – Ukrajina,Kina
- 01. 10. 2003 – Bugarska
- 01. 11. 2003 – Moldavija
- 01. 01. 2004 – Slovenija, Makedonija, Bosna, Jugoslavija, Litva, Albanija
- 01. 02. 2004 – Estonija, Litva
- 01. 03. 2004 – Rusija
- 01. 05. 2004 – Kipar
- 01. 07. 2004 – Alžir
- 01. 11. 2004 – Egipat (A4, A5), dalja vozila od 01. 01. 2006
- 01. 03. 2005 – Dalje zemlje Afrike\*
- 01. 06. 2005 – RAGCC (Oman, Kuvajt, Bahrein)
- 01. 01. 2006 – Kazahstan, Armenija, Azerbejdžan, Kirgistan, Turkmenistan, Sudan, Kenija, Gana, Etiopija, Obala slonovače
- 01. 01. 2007 – Nigerija, Ostatak svijeta\*

\* Važi za vozila, koje je proizvođač otpremio nakon datuma.



### 7.1.2 Produžena garancija

Škoda Auto nudi od 1. januara 2008. za novo prodana vozila produženu garanciju kao dodatnu opremu koja se može birati .

Uvođenje produžene garancije mora se najprije dogovoriti i potvrditi sa strane prodajnih odjeljenja proizvođača i importera .

Način uvođenja produžene garancije dogovara se individualno sa importerom.

Odvijanje produžene garancije opisuje se u poglavlju 7.6.4.2.

## 7.2 Uslovi garancije

### 7.2.1 Uslovi garancije za Škoda-vozila

1. Škoda Auto zadužuje importera da na svoj račun organizuje predprodajne popravke i garantne popravke svih verzija vozila marke Škoda, koja u servisnu mrežu zaduženu od strane importera dovoze njihovi vlasnici ili sa njihove strane ovlaštena lica.
2. Importer se obavezuje, da će ove popravke sprovoditi prema importerskom ugovoru (ili relevantnim dokumentima ) i uslovima,navedenim u njegovim priložima.
3. Kupcu se garantuje, da kupovni predmet u momentu prodaje raspolaže svojstvima koja su utvrđena u tehničkim uslovima i normama, koje su za proizvođača obavezujuće i koje odgovaraju aktuelnom tehničkom stanju i tipu vozila.
4. Svaki vlasnik gore navedenog kupovnog predmeta ima pravo i istovremeno obavezu, da u garantnom roku doveze vozilo u servisnu mrežu importera na u servisnom planu navedene redovne servise(inspekcije), da reklamira nedostatke kupovnog predmeta i da zahtijeva njihovo uklanjanje odmah nakon njihovog utvrđivanja. Ne pridržava li se vlasnik redovnih servisa(inspekcija), koji su predviđeni u servisnom planu, njegovo pravo na garanciju može biti ograničeno, u datom slučaju sasvim otpasti.
5. **Garancija počinje** na dan predaje automobila kupcu ili sa uzimanjem u pogon u okviru proizvođača, importera, trgovca, neovisno o datumu proizvodnje i vremena skladištenja. Garancija važi u obimu,navedenom u poglavlju **7.1**.

**Datum početka garancije** importer odmah predaje proizvođaču i memoriše u sistemu „CarPort“. Kod unošenja garantnog zahtjeva u sistem SAGA/2 u sistemu CarPort memorisani datum je mjerodavan za utvrđivanje početka garancije.

U spornim slučajevima, koji nastanu zbog nedostajućeg ili pogrešnog datuma u sistemu CarPort (u daljem tekstu „greška“), proizvođač će:

- a) Reklamaciju povratno teretiti, ukoliko je direktno predaje importer, koji je odgovoran za grešku ,
- b) Reklamaciju nadokanaditi u tom slučaju , ako je predata preko importera , koji **nije** odgovoran za grešku. Nakon toga proizvođač tereti importera sa punim iznosom reklamacije , koji je odgovoran za grešku.
- c) Ova pravila se ne primjenjuju i opravdane garantne zahtjeve proizvođač akceptira , ukoliko se vozilo službeno odobri za pogon, ali samo u periodu od 24 mjeseca od datuma proizvodnje vozila .



6. Prava za naknadna poboljšanja (dorade) mogu se ostvariti samo kod servisnih partnera i to odmah nakon njihovog utvrđivanja. U slučaju, da kupovni predmet zbog nedostatka garancije nije sposoban za vožnju, kupac kontaktira najbližeg servisnog partnera ili asistentno društvo. Oni moraju odlučiti, da li će vozilo biti popravljano na licu mjesta ili će biti odveženo do servisnog partnera.
7. Servisna mreža importera se obavezuje, da kupovni predmet odmah prihvati za sprovođenje redovnih servisa i garantne popravke i ovlaštena je, da od vlasnika vozila zahtijeva, da vozilo isporuči na sprovođenje redovnih servisa i garantnih popravki bez tereta, očišćeno od prljavštine i sa dokumentima koji idu uz njega (saobraćajna dozvola i servisna knjižica, eventualno račun o kupovini vozila).
8. Troškovi za montažu i demontažu dijelova se kupcu ne fakturišu, ukoliko nisu nastali zbog izmjena na kupovnom predmetu. Zamijenjeni dijelovi prelaze u vlasništvo proizvođača.
9. Za izvršene popravke odnosno dijelove, koji se prilikom popravke ugrađuju u garantnom roku, odobrava se garancija prema kupovnom ugovoru i uslovima garancije do isteka garantnog roka kupovnog predmeta.  
Garantna prava se gase usljed nepridržavanja priručnika za popravku.
10. Promjena vlasništva nad kupovnim predmetom ne utiče na garantni rok.
11. Kod izvođenja garantne popravke Škoda-servisni partner smije koristiti isključivo Škoda-originalne dijelove.
12. Nadalje materijal može biti podvrgnut kontrolama na kontrolnim uređajima. U slučaju, da se navedeni nedostatak kod ovih analiza ne utvrdi, ovi dijelovi se vraćaju importeru sa odgovarajućim terećenjem.
13. Ukoliko zbog nepridržavanja principa, utvrđenih u importerskom ugovoru i njegovim prilogima, nastane šteta, importer se tereti sa troškovima ove štete.
14. Troškove u slučaju odustajanja ili otkupa Škoda Auto ne preuzima.
15. Proizvođač može djelimično ili potpuno preuzeti troškove za otkup vozila, ukoliko on vozilo zahtijeva za vlastitu tehničku analizu. Visina naknade ovisi o starosti i habanju nakon odbijanja marži i poreza.

### **7.2.2**      **Isključenje garancije**

Ne postoje garantne obaveze, ako je reklamirana greška ili šteta nastala time:

- a) Ako kupac nije naveo grešku ili je nije snimio ili ne omogućuje pravovremenu popravku
- b) Ako je vozilo bilo izloženo spoljnim uticajima, prije svega letećem šljunku kao i atmosferskom, hemijskom ili biljnom oštećenju, vatri, vanadalizmu, višoj sili.
- c) Ako vozilo nije prethodno popravljeno stručno, u skladu sa **tehnologijom propisanom** od strane Škoda Auto
- d) Ako su u kupovni predmet ugrađeni dijelovi, koji nisu odgovarali homologaciji vozila ili ako je kupovni predmet promijenjen na način koji nije odobren od strane Škoda Auto
- e) Ako su u kupovni predmet ugrađeni dijelovi, prije svih elektronski dijelovi, čije korištenje proizvođač nije odobrio (Tuning)
- f) Ako se kupac nije pridržavao tretmana, održavanja i njege kupovnog predmeta
- g) Ako kupovni predmet ne odgovara individualnim propisima zemlje i ako je tamo u stalnom pogonu



- h) Ako se kupovni predmet preoptereti ili koristi za svrhu, za koju ovaj predmet nije odobren (trka, terenska vožnja, vožnja obuke itd.)

Prirodno habanje je isključeno od garancije.

### **7.2.3 Lak i karoserija**

Dopunjujući garantne uslove za vozila Škoda garancija se odobrava na to, da ne dođe do prohrđavanja karoserije iznutra prema vani i ne za nedostatke laka .

Trajanje garancije se definiše u poglavlju **7.1**.

Pojavi li se jedna takva greška, popravku osigurava trgovac na trošak proizvođača.

#### **Garantno pravo se gasi, ako:**

1. su nedostaci nastali vanjskim uticajima ili nedovoljnom njegovom vozila,
2. ako nedostaci na karoseriji nisu odstranjeni pravovremeno i stručno prema propisima proizvođača,
3. ako je prohrđavanje bilo u uzročnoj vezi sa upotrebom neoriginalnih dijelova i nepridržavanjem tehnologije, propisane od strane proizvođača, kod dodatnih poboljšanja karoserije
4. se na nedostatak odnose tačke poglavlja **7.2.2**,
5. ako kupac nije apsolvirao redovne servise.

### **7.2.4 Uslovi garancije za Škoda-originalne dijelove i –dodatnu opremu**

1. Garantni rok za Škoda-originalne dijelove i – dodatnu opremu definiše se u poglavlju **7.1** i počinje sa danom prodaje sa skladišta Škoda-trgovca ili sa danom ugradnje u vozilo u radionici servisnog partnera.
2. Kupcu se garantuje, da kupovni predmet ima svojstva ,utvrđena u tehničkim uslovima i normama,koje su obavezujuće za proizvođača i da ova odgovaraju aktuelnom stanju tehnike.
3. Kupac za vrijeme garantnog roka ima pravo na besplatno uklanjanje nedostataka na kupovnom predmetu, uključujući moguće posljedične štete koje nastaju na drugim dijelovima vozila , u koje je kupovni predmet ugrađen .
4. Kupac se obavezuje, da će reklamaciju ostvariti odmah kod proizvođača nakon utvrđivanja nedostatka i da će istovremeno predočiti dokumente o nabavci.
5. Za dijelove ugrađene prilikom dodatnog poboljšanja vozila daje se garancija navedenog vozila. Takvi dijelovi i dodatna oprema nemaju vlastitu garanciju.
6. Prava na garanciju se isključuju, ako je reklamirani nedostatak u uzročnoj vezi s tim, da:
  - ♦ kupovni predmet nije prethodno ugrađen u vozilo u saglasnosti sa **propisanom tehnologijom** Škoda Auto ili originalnim uputstvom za montažu
  - ♦ Ako se kupac nije držao propisa o korištenju kupovnog predmeta (pogonsko uputstvo, plan održavanja)
  - ♦ Je vozilo bilo izloženo spoljnim uticajima , prije svega letećem šljunku kao i atmosferskom, hemijskom ili biljnom uticaju, spoljnim uticajima kao vatra, vandalizam, viša sila



- ♦ Je kupovni predmet korišten za svrhe, za koje on nije određen
  - ♦ Kupac nije predočio određene dokumente o sticanju
  - ♦ Kupac nije pokazao grešku ili je snimio
  - ♦ Kupac uprkos zahtjevu nije odmah dao priliku za dodatno poboljšanje(doradu)
7. Prirodno habanje se isključuje iz garancije.
  8. Štete prilikom transporta, štete na skladištu, korozione štete, veće ili manje isporuke nisu nedostaci u smislu garancije i trebaju ih obrađivati PD-područja.
  9. **Kod reklamacije rezervnog dijela ili dodatne opreme – prodaja u prodavnici (vrsta zahtjeva 1-31) Škoda Auto garantuje samo materijal.**

#### **7.2.5 Napomene uz uslove garancije**

Uslovi garancije čine jedan dio kupoprodajnog ugovora, kog kupac zaključuje sa trgovcem Škoda. Sa svojim potpisom kupac potpisuje uslove garancije pri zaključivanju kupovine i ne tek kod preuzimanja vozila. Prilikom isporuke vozila kupac dobija uputstvo za upotrebu, servisni plan i eventualno dalju priručnu literaturu, u kojoj su navedeni svi neophodni podaci i informacije. Ovom prilikom kupac se mora tačno upozoriti na to, da garantno pravo može biti ograničeno, ili se eventualno može ugasiti, ako se propisani redovni servisi ne izvode u servisnoj mreži Škoda.

1. Garantni uslovi garantuju kupcu , da je kupovni predmet prema aktuelnom stanju tehnike i tipu vozila bez nedostataka. Upozorenje na tip vozila je važno u vezi sa ovim, pošto stanje tehnike može biti različito usljed bitnih konstrukcionih izmjena od tipa do tipa.
2. Svaki Škoda-servisni partner se obavezuje, da će vršiti popravke i propisane redovne servise, neovisno od toga, koji Škoda-trgovac je prodao vozilo . Garantni uslovi predviđaju odstranjenje nedostataka popravkom.
3. Nedostaci, koji su utvrđeni prilikom redovnih servisa prije prodaje , mogu se odstraniti kao u svakom drugom garantnom slučaju, i kad vozilo još nije isporučeno kupcu. Kao predmet garancije važi vozilo u obimu kao što je isporučeno od strane proizvođača.
4. O vrsti uklanjanja nedostataka odlučuje servisni partner uz uzimanje u obzir ekonomskih aspekata i ne kupac.
5. Iz garantnih uslova, koji su sastavni dio uslova o prodaji kupoprodajnog ugovora, proizlazi, da u slučaju pravnog spora, ukoliko vozilo pokazuje nedostatke koji se ne mogu odstraniti, optužena strana (krivac) može uvijek biti samo prodavač vozila, odnosno importer.
6. Kod svakog ostvarivanja prava na garanciju od strane kupca dajte da Vam se predoči servisni plan, na osnovu kog ćete moći jasno prepoznati , kako je kupac udovoljio obavezama iz garantnih uslova , odnosno da li je nedostatak riješen popustom u cijeni.
7. Svi dijelovi vozila podliježu habanju. Time se već u toku garantnog perioda može pojaviti potreba za popravkom (prije svega kod vozila sa velikom kilometražom), koja se prema stručnoj ocjeni izaziva zbog nedostatka ,kog ne može zastupati proizvođač. Ovdje se radi o "prirodnom" habanju, koje je isključeno iz garancije . Prvobitnu ocjenu mora sprovesti servisni partner, koji popravljiva vozilo. Treba uzeti u obzir način korištenja.  
Za „prirodno habanje“ važi sljedeće pravilo :
  - ♦ jasne greške proizvođača pokrivene su garancijom;
  - ♦ jasno prepoznatljivo habanje je – prema uslovima isključeno iz garancije ;



- ♦ Štete sljedećih dijelova mogu se do 6 mjeseci / 10.000 Km / 6500 milja tretirati kao greške proizvođača. Osim toga ove greške treba posmatrati kao habanje ;
  - sijalice – 9423, 9427, 9429, 9433, 9435, 9437, 9444, 9453, 9468, 9469, 9475, 9614, 9622, 9629, 9641, 9647, 9659
  - koč.obloga – 4636 / 4638 / 4646 / 4623
  - zračni, gasni i filter za gorivo – 2425 / 8518 / 2060
  - gume – 4440
  - metlice brisača stakala – 9227, 9243

Gore navedeni servisni brojevi mogu se aktualizirati ili izmijeniti prema katalogu brojeva šteta.

8. Svi radovi podešavanja (prije svega podešavanja vrata i haube i geometrije/optike) vozila mogu do isteka od 6 mjeseci od datuma prodaje vozila ili do kilometraže od 10.000 km / 6500 milja važiti kao nedostaci, izazvani od strane proizvođača. Nakon ovog roka greške se posmatraju kao greške, izazvane habanjem. Ne radi se o radovima podešavanja, koji su dio propisanog priručnika za popravku.
9. Reklamacije kod vozila sa velikom kilometražom ocjenjuje proizvođač, uzimajući u obzir uticaj prirodnog habanja .
10. U garantna prava ni u kom se slučaju ne mogu uvrstiti oštećenja i štete, koja su nastala za vrijeme transporta (npr. uništeni ili ukradeni dijelovi ), nepridržavanjem propisa proizvođača o uskladištenju novih vozila , dijelova i dodatne opreme, ili greške, koje su nastale nepridržavanjem tehnologije za popravke.

#### **7.2.6 Popravke u garantnom roku za vozila, koja su registrovana u drugoj zemlji**

1. Vlasnici ŠKODA-vozila mogu u okviru važećih garantnih uslova za neki proizvod kod putovanja izvan zemlje stalnog mjesta putovanja i mjesta kupovine vozila ostvariti reklamaciju kod svakog servisnog partnera evropske ŠKODA-mreže.
2. Servisni partner se u slučaju ovlaštenja obavezuje, da za inostranog kupca besplatno sprovede popravku u garantnom roku.

Kupac se mora sa servisnom knjižicom legitimisati i servisni partner provjerava:

- ♦ kupovinu proizvoda kod ŠKODA-trgovca
  - ♦ nakon datuma isporuke vozila, da li se vozilo nalazi u garanciji
  - ♦ sprovođenje svih propisanih redovnih servisa prema propisu proizvođača
3. Ukoliko nije ispunjen jedan od ovih uslova, kupac nema pravo na besplatno sprovođenje popravke u okviru garancije.
  4. Servisni partner pravi fotokopiju servisne knjižice, gdje se nalaze podaci o vozilu, vlasniku i potvrdi o do sada sprovedenim redovnim servisima i prilaže zajedno sa zahtjevom za eventualnu kontrolu ili audit.

#### **7.3 Mobilna garancija**

Škoda Auto odobrava širom Evrope na svoj trošak mobilnu garanciju za vrijeme garancije vozila, maksimalno 2 godine, ukoliko nije drugačije dogovoreno sa importerom, npr. paušalni iznos je ukalkulisan u cijeni vozila i slično.



Uvođenje mobilne garancije vezano je sa odobrenjem Škoda Auto. Dalje godine mobilne garancije za kupca se osiguravaju iz pojedinih zemalja uz pomoć nadležnih importera, i to takođe u finansijskom pogledu.

Uslove za odobrenje mobilne garancije trgovac saopštava kupcu stalno prilikom prodaje vozila. Kupac se dalje informiše o uslovima mobilne garancije sa dodatkom u priručnoj literaturi.

### Definicija vozila koja ostaju u kvaru na cesti

Vozilo koje ostaje u kvaru na cesti je vozilo, koje više ne može doći do radionice vlastitom snagom ili kod kog proizvođač zbog tehničkih ili sigurnosno-relevantnih razloga zabranjuje dalju vožnju .

Ako vozilo zbog nedostatka u smislu garancije nije sposobno za pogon, servisni partner ili nadležno asistentno društvo osigurava (prema ugovoru importer – asistentno društvo) sljedeće usluge:

- ♦ pomoć na licu mjesta; (Skoda ugovorni partner ili asistentno društvo);
- ♦ ako se nedostatak ne može odstraniti na licu mjesta - odvlačenje vozila u sljedeću radionicu servisnog partnera uključujući transportnu garanciju za putnike vozila;
- ♦ povlašteno sprovođenje popravke ;
- ♦ ako se popravka ne sprovodi istog dana, servisni partner ili nadležno asistentno društvo osigurava jednu od 3 sljedeće mogućnosti:
  - Posudba iznajmljenog vozila za potrebno vrijeme (max. 3 radna dana);
  - Prenocište putnika za 1 noć – pez opskrbe; (max. hotel sa 3 zvjezdice);
  - Garancija zamjenskog transporta do cilja putovanja (takođe uz uključenje javnih saobraćajnih sredstava).

Sve ove usluge su za kupca besplatne. Iz besplatnih usluga su isključeni nedostaci, koji su izazvani vlastitom krivicom (npr. nedostatak goriva) ili vanjskim nasilnim uticajima (npr auto-nezgoda). Ovaj načelni obim usluga može se od strane importera proširiti na njegov trošak prema specifičnim uslovima dotične zemlje.

Obračun troškova mobilne garancije opisan je u poglavlju **7.6.4** .

Svaki slučaj mobilne garancije importer mora prijaviti u sistemu posmatranja kvaliteta (DISS). Nedostajuća prijava može biti razlog za odbijanje zahtjeva.

Posebna pravila:

U slučaju, da je usluga mobilne garancije povezana sa štetom baterije, testni protokol prema **Aktuelnoj obavijesti 19/07** se mora priložiti uz garantni zahtjev za bateriju (servisni br. 2706).

**Pod, u ovom poglavlju ispunjenim uslovima, Skoda Auto se obavezuje nadoknaditi troškove, koji nastaju prilikom putovanja naših kupaca u inostranstvo. Datum isporuke se može utvrditi i provjeriti u CarPort sistemu.**

## **7.4 Kulanca**

Kulanca je dobrovoljna usluga bez priznanja pravne obaveze. Odobrenje usluge kulance pretpostavlja grešku u smislu garancije prema odvijanju zakonske garancije kupovnog predmeta.

Škoda Auto može ponuditi kulancu kataloga ili individualnu kulancu.

01.05.2009

**Kulanca kataloga:**

Škoda Auto plaća utvrđeni udio troškova u unaprijed definisanom kodu štete ovisno o kilometraskom stanju i starosti vozila .

Katalog-kulanca može se dodijeliti bez prethodnog odobrenja proizvođača.

Elektronski katalog kulanca je dio sistema SAGA/2.



### Individualna kulanca:

Škoda Auto može platiti procentnu stopu troškova popravke prema ocjeni habanja i krivici kupca. Svaka individualna kulanca mora se vrednovati i odobriti unaprijed od strane proizvođača. Kod svakog individualnog zahtjeva kulance importer predlaže učešće u troškovima od strane proizvođača, importera, servisnog partnera i kupca.

#### 7.4.1 Uslovi za odobrenje kulanci

1. Preduslov za dodjelu kulance je dokazivo ispunjenje svih od strane proizvođača propisanih redovnih servisa kod ovlaštenog servisnog partnera od Škoda Auto-a.
2. Kopija potvrda, koje dokazuju ispunjenje propisanih redovnih servisa kao i potvrda o eventualnom plaćanju kupca (račun sa dokazom o popustu) čuvaju se zajedno sa zahtjevom kulance.
3. Sa zamijenjenim dijelom postupa se kao sa garantnim dijelom.
4. **Skoda Auto ne garantuje kulancna prava za kupljene ili ugrađene dijelove i dodatnu opremu.**

Obračun troškova kulance opisan je u Manual-u sistema SAGA/2.

#### 7.5 Posebna pravila

##### 7.5.1 Nepridržavanje specifikacije vozila prema PR-brojevima

Pod nepridržavanjem specifikacije vozila prema PR-brojevima podrazumijeva se svako odstupanje u opremi isporučenog vozila od naručene i fakturisane opreme od Škoda Auto-a naručiocu.

Ukoliko oprema isporučenog vozila u okviru naručene specifikacije odnosno konkretne narudžbe kupca dodatne opreme ne odgovara onoj koja je navedena na računu novog vozila iz Škoda Auto, važi sljedeći postupak.

Jedan dio na većoj količini vozila je zamijenjen ili nedostaje.*	Reklamirati sa nadležnim odjeljenjem prodaje.***
Djelimična grupa** na većem broju automobila * je zamijenjena ili nedostaje.	Reklamirati sa nadležnim odjeljenjem prodaje.***
Jedan dio na jednom vozilu je zamijenjen ili nedostaje.	Reklamirati sa odjeljenjem za garancije.
Djelimična grupa** na jednom vozilu je zamijenjena ili nedostaje.	Reklamirati sa odjeljenjem garancija.

\* Pod većim brojem automobila po pravilu se podrazumijeva deset i više slučajeva.

\*\* Pod djelimičnom grupom podrazumijeva se paket akcijske opreme, koji je definisan PR-brojem.



\*\*\* Ukoliko se nedostajući dio rješava popustom u cijeni, na ovaj dio se u budućnosti ne može ostvariti garantni zahtjev.

Reklamacije nedostajućih ili zamijenjenih dijelova mogu se ostvariti samo prije prodaje krajnjem kupcu.

Ni u kom slučaju se ne mogu reklamirati ukradeni ili zamijenjeni dijelovi za vrijeme transporta automobila ili za vrijeme skladištenja kod importera ili kod trgovca.

## **7.6 Odvijanje agende reklamacije**

### **7.6.1 Informacioni sistem garancije & povezani sistemi**

#### **7.6.1.1 SAGA/2**

Odvijanje garantnih zahtjeva iz servisne mreže Škoda vrši se u informacionom sistemu garancije koncerna Volkswagen AG – SAGA/2. SAGA/2 je koncipiran kao jedinstven i standardizovan instrument za obradu garantnih zahtjeva iz servisne mreže ŠKODA AUTO.

Sistem garancija je zajednički za cijelu servisnu organizaciju:

- ♦ ŠKODA AUTO a.s. (proizvođač)
- ♦ importer
- ♦ servisni partner ŠKODA AUTO

Importer se obavezuje, da će sarađivati sa proizvođačem prilikom uvođenja SAGA/2 na svom tržištu. Uvođenje sistema moguće je u dva stepena:

**U punom obimu** – sistem je uveden na nivoima servisnog partnera, importera i proizvođača. U ovom slučaju SAGA/2 mijenja sve druge lokalne sisteme garancije importera.

**U djelimičnom obimu** – sistem je uveden samo na nivoima importera i proizvođača. U ovom slučaju obrada garancija se vrši na nivou servisnog partnera u lokalnom sistemu.

Dugoročni cilj od ŠKODA AUTO a.s. je uvođenje SAGA/2 kod svih importera u punom obimu i time zamjena svih lokalnih sistema odvijanja garancije.

SAGA/2 nije izoliran sistem, nego on sadrži mnoge interface-ove za dalje sisteme, koji su hitno neophodni za njihovu korektnu funkciju. Dio uvođenja sistema je kako njegova integracija u okolinu sistema importera tako i integracija importera u okolinu sistema proizvođača / koncerna.

Importer se obavezuje, da će sarađivati sa proizvođačem kod integracije SAGA/2 i takođe važećih sistema u okolinu sistema na njegovom tržištu. Opis metode uvođenja sistema nije sadržaj ovog priručnika.



### Uloga ŠKODA AUTO, a.s.

U području uprave sistemima proizvođač je odgovoran za :

- ◆ Podešavanja sistema SAGA/2 u saglasnosti sa pravilima prema ovom priručniku, prije svega
  - Poreske tabele sistema
  - Garantni rokovi proizvođača
  - Katalog kulanci proizvođača
  - Podaci o importerima
  - Cijene RD u nivou cijena veletrgovine
  - Katalog brojeva štete
  - Katalog pozicija rada
  - Katalog stranih pozicija rada(eksterno)
  - Uprava korisnika (lokalni administrator)
- ◆ Podaci o proizvodnji ŠKODA vozila u sistemu CARPORT
- ◆ Takozvana šifra garancije proizvođača
- ◆ Podaci o akcijama pozivanja i radioničkim akcijama u sistemu RECALL
- ◆ Podešavanja finansijskog sistema proizvođača
- ◆ Podešavanja prenosa podataka sistema proizvođača

U području odvijanja zahtjeva odgovornost proizvođača podliježe podešavanju sistema, koje je dogovoreno sa importerom.

Proizvođač NIJE odgovoran za:

- ◆ Prekide sistema zbog Hardware-greške
- ◆ Štete importera, koje su nastale zbog nestručnih radova sa sistemom na jednom drugom nego što je vlastiti nivo pristupa
- ◆ Štete importera, koje su nastale zbog nekorektnih podataka u SAGA/2 ili u povezanim sistemima, za koje je odgovoran importer
- ◆ Sve štete, koje su nastale zbog neovlaštenih zahvata u sisteme VW AG-a na nekom nivou

### Uloga importera

Importer je u području Uprava sistema odgovoran za:

- ◆ Korektnost ovih stalnih podataka sistema SAGA/2:
  - Garantni rokovi importera (ukoliko se razlikuju od rokova proizvođača)
  - Katalog kulanci importera (ukoliko se razlikuje od kataloga proizvođača)
  - Podaci o svim servisnim partnerima
  - Cijene RD na nivou trgovine na malo, ukoliko su one potrebne za obradu
  - Uprava korisnika na lokalnom nivou
- ◆ Podatke prodaje o ŠKODA vozilima u sistemu CARPORT
  - Trgovci, koji isporučuju
  - **Garancija počinje na dan predaje automobila kupcu ili sa uzimanjem u pogon u okviru proizvođača, importera, trgovca, neovisno o datumu proizvodnje i vremenu skladištenja .**
- ◆ Podatke garancije o ŠKODA vozilima u sistemu CARPORT



- Takozvana šifra garancije importera

U području obrade garancija odgovornost importera podliježe podešavanju sistema, koje definiše proizvođač .

### **7.6.1.2 Povezani sistemi**

Za ispravan rad sistema garancije potrebni su ovi dalji informacioni sistemi:

#### **CARPORT**

CARPORT je sistem koncerna, koji sadrži podatke o svim ŠKODA vozilima, koja su proizvedena od 1996.

SAGA/2 koristi sistem CARPORT kao izvor detaljnih informacija o vozilu na osnovu datog VIN-a, i to prije svega:

- ♦ Datum proizvodnje, datum isporuke, prodavač
- ♦ Šifra modela
- ♦ Podaci motora
- ♦ Podaci mjenjača
- ♦ Boja automobila
- ♦ Specifikacija opreme iz proizvodne tvornice
- ♦ Šifra garancije

Detaljni podaci o automobilu koriste se sa sistemom SAGA/2 za kontrolu opravdanosti obračunatog slučaja garancije.

#### **RECALL**

RECALL je sistem Koncerna za upravu podataka o radioničkim akcijama i akcijama pozivanja proizvođača za ŠKODA vozila.

SAGA/2 koristi sistem RECALL za provjeru opravdanosti obračuna izvršene akcije na dotičnom vozilu.

- ♦ On kontroliše, da li obračunata akcija egzistira
- ♦ On kontroliše, da li se akcija odnosi na dodijeljeni VIN
- ♦ On kontroliše, da li akcija u RECALL nije označena za dodijeljeni VIN kao sprovedena

SAGA/2 odobrava naknadno sistemu RECALL ove podatke o obračunatim akcijama:

- ♦ Identifikacija servisnog partnera (ISO, BID, broj partnera)
- ♦ Identifikacija akcije
- ♦ Datum sprovođenja akcije
- ♦ Troškovi za sprovođenje akcije



### 7.6.1.3 Rješenje problema i sistemska podrška

Proizvođač objavljuje sve dokumente, koji su za sisteme garancije objavljeni u B2B portala Škoda, odjeljenje 4 –Servisne usluge, sa krugom tema 4.05 – Garancije .

Importer se obavezuje, da će osigurati pristup ovim dokumentima i držati se uputa proizvođača, navedenih u njima .

Za rješenje problema servisnih partnera, - koji su vezani sa sistemom garancija, u prvom redu je odgovoran importer .

Ukoliko importer nije u mogućnosti, da problem riješi vlastitim snagama, može se obratiti zahtjevom za podršku odgovarajućem odjeljenju proizvođača.

### 7.6.2 Odvijanje garantnih zahtjeva između importera i proizvođača

Troškove, koji su rezultat sprovođenja popravki u garanciji-, popravki kulance i drugih popravki, koje proizvođač propisuje (npr. radioničke akcije i akcije pozivanja) importer ostvaruje uz pomoć jedinstvenih garantnih zahtjeva.

#### 7.6.2.1 Garantni zahtjev

**Nalog:** Garantnom zahtjevu mora prethoditi **nalog za popravku**. Od strane kupca potpisani **nalog za popravku** treba arhivirati zajedno sa garantnim zahtjevom.

Garantni zahtjev je dokument u elektronskoj ili papirnoj formi, koji jasno identificira:

- ♦ subjekat (servisni partner ŠKODA AUTO a.s., koji popravlja)
- ♦ objekat (popravljenno vozilo ili original rezervni dio / dodatna oprema Škoda)

Garantni zahtjev osim toga sadrži u kodiranoj formi:

- ♦ vrstu garancije
- ♦ opis štete
- ♦ potrebne pozicije rada i materijal, koji je neophodan za uklanjanje gore navedene štete
- ♦ eventualno rabljene pozicije rada, eksterni materijal

#### 7.6.2.2 Predaja garantnih zahtjeva proizvođaču

Importer se obavezuje, da zahtjeve iz reklamacije predaje u obliku i sa sadržajem, koji su opisani u ovom priručniku. Garantni zahtjevi, koji ne respektuju ova pravila, ne priznaju se kao opravdani i proizvođač ih ne nadoknađuje importeru.

Momentalno Škoda Auto a.s. akceptira ove metode predaje garantnih zahtjeva samo u elektronskoj formi u sistemu SAGA/2.

Ovisno o gore navedenoj metodi pod predajom se podrazumijeva ubacivanje u sistem SAGA/2: sa jednom od podržanih metoda:

**M.E.(ručno unošenje)** – garantni zahtjevi(prava) se u sistem garancija proizvođača unose ručno, i to na nivou servisnog partnera ili importera. U izuzetnim ili opravdanim slučajevima proizvođač ulogu može preuzeti **kratkoročno**.

**AKS** – garantni zahtjevi se u garantni sistem prenose u formi Batch-datoteka prema standardu koncerna AKS, i to ili iz lokalnih sistema servisnih partnera ili iz sistema



importera. Proizvođač nakon toga osigurava konverziju ovih Batch-datoteka u strukturu podataka sistema SAGA/2 (ASB).

**XML** – garantni zahtjevi(prava) se stvaraju u sistemu garancija proizvođača na osnovu podataka radioničkih radnih naloga, koji se prenose iz lokalnih sistema servisnih partnera prema standardu koncerna ASI/2 ili ASU/2.

Niti opis standarda AKS, ASI/2 i ASU/2 ni rad sa sistemom SAGA/2 nisu sadržaj ovog priručnika. Detaljne informacije pristupačne su u pojedinačnim dokumentima.

Dugoročna strategija ŠKODA AUTO a.s. je podrška od samo 2 metode predaje garantnih zahtjeva iz servisne mreže : **M.E.** i **XML** na nivou servisnih partnera.

**Tačnu metodu predaje garantnih zahtjeva sa konkretnog tržišta importer treba dogovoriti sa proizvođačem.**

Importer se obavezuje, da garantni zahtjev preda proizvođaču odmah nakon sprovođenja operacije, **najkasnije** pak do 30 dana. ( 60 dana za servisne partnere bez priključenja na SAGA/2). Zahtjev se posmatra kao predat nakon korekcije formalnih grešaka i nakon odobrenja od str. importera. Zahtjev, koji se preda nakon isteka ovog roka, smatra se neopravdanim .

### **7.6.2.3 Obrada garantnog zahtjeva**

Obrada garantnog zahtjeva u sistemu garancija odvija se u ovim koracima:

- ◆ formalna kontrola
- ◆ fizička kontrola nekog dijela (uporedi poglavlje "Obaveze importera")
- ◆ logična kontrola
- ◆ tehničko odobrenje

Podjelu odgovornosti za pojedinačne korake obrade definiše proizvođač za nivo importera i proizvođača zajedno sa importerom za nivo partnera. Na ovoj osnovi proizvođač odnosno importer preduzima odgovarajuća podešavanja sistema garancija.

#### **Formalne kontrole**

Formalne kontrole sistema garancija predstavljaju set standarda kontrola pravila marke ŠKODA, koji važe za odvijanje garantnih zahtjeva, kao što su oni formulisani u ovom priručniku.

Proizvođač smatra predatim garantni zahtjev samo onaj, koji bez uslova odgovara svim formalnim kontrolama.

Ukoliko garantni zahtjev sistem odbije zbog formalnih razloga, subjekat, koji je odgovoran za formalnu tačnost zahtjeva, se informiše sa dogovorenom metodom i može nakon toga u sistemu korigovati greške ili ponovo uručiti korigovan zahtjev.



### Kontrola dijelova

Importer se obavezuje, da će izvršiti kontrolu dijelova, koji su zamijenjeni u okviru garantnih popravki. Nakon dogovora sa proizvođačem može se u sistemu garancija aktivirati modul „Kontrola dijelova“ .

U okviru ovog koraka importer obuhvata rezultat kontrole direktno u garantni zahtjev i odlučuje na ovoj osnovi o opravdanosti reklamacije.

### Logične kontrole & tehničko odobrenje

Logične kontrole proširuju set standarda kontrola garantnih zahtjeva i služe kontroli pridržavanja specifičnih propisa .

Logične kontrole definiše proizvođač i importer prema svojim vlastitim potrebama. Importer se obavezuje, da se o definiciji vlastitih logičnih kontrola konsultuje sa odjeljenjem garancija proizvođača, da bi se preventivno djelovalo na moguće kolizije sistema.

U okviru ovog koraka obrade subjekat, koji je odgovoran za „logičnu tačnost “ i „tehničku opravdanost“ zahtjeva, ima ove mogućnosti :

- ♦ zahtjev tehnički odobriti u punom iznosu,
- ♦ zahtjev tehnički djelimično odobriti ( to znači odbiti neopravdane stavke zahtjeva),
- ♦ zahtjev kompletno odbiti ili
- ♦ zahtjev vratiti sa pitanjem ili komentarom.

Ukoliko se garantni zahtjev sasvim ili djelimično odbije, korisnik na nižem nivou obrade se o tom informiše sa dogovorenim metodom.

Garantni zahtjevi, koje je proizvođač vratio importeru nazad na obradu, moraju se neodložno popraviti, max. do 30 dana od datuma vraćanja. Nakon ovog roka ovi zahtjevi se posamtraju kao neopravdani .

### 7.6.3 Ispostavljanje garantnog zahtjeva

Dole navedena pravila za ispostavljanje garantnog zahtjeva i njihovo kodiranje ciljaju na maksimalni kvalitet podataka predatih proizvođaču, da bi se povećao kvalitet naših proizvoda i time takođe zadovoljstvo naših zajedničkih kupaca.

Opis uzima u obzir sve momentalno od proizvođača podržane metode predaje garantnih zahtjeva. Za razlikovanje relevantnosti pojedinih pravila za pojedine metode koriste se sljedeći simboli:

**M.E.** – pravilo JE relevantno za ručno evidentiranje zahtjeva u sistem garancija

**AKS** – pravilo JE relevantno za elektronsku formu u formatu AKS

**XML** – pravilo JE relevantno za elektronsku formu u formatu ASI/2 ili ASU/2

Odaberite sebi iz gore navedenih varijanti mogućnost, koja odgovara situaciji na Vašem tržištu .



### 7.6.3.1 Podaci zaglavlja garantnog zahtjeva

#### Identifikacija importera

Relevantnost: **M.E.**, **AKS**, **XML**

Identifikacija importera sastoji se od 3-cifrenog ISO-koda zemlje prema ISO-normi 3166 i broju importera, koji je dogovoren sa proizvođačem i unešen u sistemu KVPS .

*Primjer: CZE 260, DEU 107, ...*

#### Identifikacija servisnog partnera

Relevantnost: **M.E.**, **AKS**, **XML**

Broj servisnog partnera je 5-cifreni alfanumerički podatak, koji jasno identificira servisnog partnera, koji je sproveo popravku, u okviru servisne mreže importera.

*Primjeri: 00890, 2424A, ...*

Ukoliko servisna mreža importera koristi drugu identifikaciju nego što je ovaj petocifreni kod, importer za obračun garantnih troškova mora osigurati jasnu konverziju.

#### Broj garantnog zahtjeva

Svaka šteta u garanciji mora se obračunati pomoću samostalnog garantnog zahtjeva i obrađuje se takođe samostalno u sistemu garancija kao i isplaćuje kako je niže navedeno.

Broj zahtjeva sastoji se od 2 dijela:

- Broj radioničkog radnog naloga (naloga), u čijem okviru je sprovedena garantna popravka
- Tekući broj popravljenog nedostatka u okviru jednog naloga (01, 02, ..., 99)

Relevantnost: **AKS**,

Kod primjene metode **AKS** za predaju garantnog zahtjeva je broj radnog naloga maksimalno 6-cifreni alfanumerički podatak .

Relevanz: **M.E.**, **XML**

Kod primjene metode **ME** i **XML** za predaju garantnog zahtjeva je broj radnog naloga maksimalno 10-cifreni alfanumerički podatak.

*Primjeri:*

- *Garantna šteta u radioničkom nalogu 000101:*
  - *Broj zahtjeva 000101-01*
- *Dvije garantne štete u radioničkom nalogu 000102:*
  - *Broj zahtjeva 000102-01*
  - *Broj zahtjeva 000102-02*
- *Alfanumerički broj radioničkog naloga PH0001*
  - *Broj zahtjeva PH0001-01*
- *10cifreni broj radioničkog naloga 1234567890*
  - *Broj zahtjeva 1234567890-01*

Broj zahtjeva smije sadržavati samo znakove standardne latinice (A..Z) i brojeve (0..9).

Ukoliko servisna organizacija importera koristi druga pravila za identifikaciju garantnih zahtjeva, importer se obavezuje , da će osigurati jasnu konverziju.



## Vrsta garancije

Svaka vrsta garancije, koju odobrava proizvođač ili importer, jasno se identificira sa specijalnim kodom – sa vrstom garancije. Popis vrsta garancije proizvođača, uključujući opis, naveden je u tabeli dole.

Na osnovu unešene vrste garancije sistem sprovodi specifične kontrole.

*Primjeri:*

*Vrsta garancije 7-10 (radionička akcija ili akcija pozivanja nakon isporuke) aktivira kontrolu garancije - sistem RECALL.*

*Vrsta garancije 9-10 (Garancija – vozilo prije isporuke) deaktivira kontrolu datuma isporuke-sistem CARPORT.*

*Vrsta garancije 1-31 (Garancija za originalni rezervni dio ili dodatnu opremu – prodaja u prodavnici) deaktivira kontrolu garancije -sistem CARPORT komplet i omogućuje samo namještanje originalnih rezervnih dijelova ili dodatne opreme .*

AKS	M.E., XML	
Podaci	Vrsta garancije	Opis
8 . 1 . 1 . 1 .	1 10	Garancija-vozilo
8 . 1 . 1 . 4 .	1 14	Garancija– vozilo Produžena garancija 3.i 4.god
8 . 1 . 1 . 2 .	2 10	Kulanca prema katalogu – vozilo
8 . 1 . 1 . 3 .	2 10	Specijalna kulanca – vozilo
8 . 1 . 1 . K .	2 10	Specijalna kulanca – vozilo
8 . 1 . 2 . 1 .	1 21	Garancija – Rezervni dio (sa vozilom)
8 . 1 . 2 P 1 .	1 21	Garancija – Dodatna oprema (sa vozilom )
8 . 1 . 2 S 1 .	1 23	Garancija –rezervni dio (stari modeli)
8 . 1 . 8 . 1 .	1 31	Garancija – rezervni dio (prodaja u prodavnici)
8 . 1 . 8 P 1 .	1 31	Garancija – dodatna oprema (prodaja u prodavnici)
8 . 1 . 5 . 1 .	1 50	Garancija – lak
8 . 1 . 5 H 1 .	9 50	Garancija prije isporuke –lak
8 . 1 . 5 . 3 .	2 50	Kulanca–lak
8 . 1 . 6 . 1 .	1 60	Garancija – korozija
8 . 1 . 7 . 1 .	7 10	Akcija – vozilo
8 . 1 . 7 H 1 .	7 90	Akcija prije isporuke – vozilo
8 . 1 . H . 1 .	9 10	Garancija prije isporuke – vozilo
	B AU	Audit – povratno paušalno opterećenje

AKS

M.E., XML

Importer ima mogućnost, da za svoje tržište definiše dalje vrste garancije, koje odgovaraju njegovim garantnim uslovima. Ovu definiciju treba konsultovati sa proizvođačem.



Ukoliko je na datom tržištu već uvedena SAGA/2 u ukupnom obimu, proizvođač sprovodi definiciju vrsta garancije prema specifikaciji importera u stalnim podacima sistema.

Sistem garancija proizvođača akceptira samo vrste garancije prema ovoj tabeli + vrste, koje importer definiše za konkretno tržište.

Relevantnost: **AKS**

Kod primjene metode **AKS** za predaju garantnog zahtjeva identifikacioni kod vrste garancije (takozvani podatak(smjernica)) je 8-cifren, alfanumerički.

*PAŽNJA: Znak „.“ (tačka) u tabeli reprezentira za bolju preglednost znak PRAZNO MJESTO!*

Relevantnost: **M.E., XML**

Kod primjene metode **M.E.** ili **XML** za predaju garantnog zahtjeva je identifikacioni kod vrste garancije 3-cifren, alfanumerički.

### 7.6.3.2 Podaci vozila

#### Šifra modela

Relevantnost: **M.E., AKS, XML**

6-cifrena šifra modela automobila sadrži informaciju o modelu, tipu karoserije, nivou opreme, tipu motora i mjenjača.

*Primjer: 6Y52B5*

#### Identifikacioni broj automobila (VIN)

Relevantnost: **M.E., AKS, XML**

Za vrste garancije, koje su povezane sa konkretnim automobilom, treba unijeti njegov 17cifreni identifikacioni broj – VIN.

*Primjer: TMBJY46Y544093470*

#### Datum isporuke

Relevantnost: **M.E., AKS, XML**

Datum isporuke smatra sistem garancija kao datum početka garancije. SAGA/2 provjerava ovaj podatak sa datumom isporuke u sistemu CARPORT, kog je **importer** obezbijedio sa propisanom metodom za dati VIN.

#### Stanje KM / Milje

Za vrste garancija, koje su povezane sa konkretnim automobilom, treba stanje kilometara (eventualno stanje milja) za datum popravke realno unijeti. Prema ovim podacima sistem garancija određuje, da li se na automobil odnose uslovi garancije/kulance proizvođača ili importera.

Relevantnost: **AKS**

Kod primjene metode **AKS** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču, ovaj podatak treba navesti sa tačnošću na 1000km ili 1000 milja. Realno stanje km / milja se zaokružuje prema dole na tačne hiljade.

*Primjeri: 250 → 000*

*850 → 000*

*1345 → 001*

*38653 → 038*

Relevantnost: **M.E., XML**

Kod primjene metode **M.E.** ili **XML** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču, ovaj podatak treba navesti sa tačnošću na 1 km ili 1 milju.



### 7.6.3.3 Podaci o šteti

#### KD-broj (Servisni broj)

Relevantnost: **M.E.**, **AKS**, **XML**

Kod greške je 4-cifreni alfanumerički kod prema **katalogu brojeva štete** proizvođača, koji označava dio automobila, koji je izazvao štetu. Njihovu kompletnu specifikaciju sa tačnim pravilima za njihovo korištenje treba tražiti direktno u **katalogu brojeva štete**.

Za posebne svrhe proizvođač može definisati i servisne brojeve, koji nisu navedeni u katalogu brojeva štete. Njihova primjena se uvijek opisuje u jednom samostalnom dokumentu.

*Primjer: Akcije pozivanja i radioničke akcije*

Ukoliko je SAGA/2 uvedena na tržištu importera u punom obimu, importer prema dogovoru sa proizvođačem ima mogućnost, da definiše i svoje specifične servisne brojeve. Ali importer mora osigurati, da se ovi specifični servisni brojevi koriste samo za njegove individualne vrste garancije.

#### Vrsta garancije

Vrsta garancije je kod prema **katalogu brojeva štete** proizvođača, koji štetu pobliže specificira. Kompletnu specifikaciju sa tačnim pravilima za primjenu treba tražiti direktno u **katalogu brojeva štete**.

*Za vrstu garancije „Garancija – lak“ sistem dozvoljava korištenje samo „Lak“ – vrste štete.*

*Za vrstu garancije „Garancija – Neprohrđavanje“ sistem dozvoljava samo korištenje „Korozija“ –Vrste štete vezano za koroziju (0001,0002,0003,0005).*

Relevantnost: **AKS**

Kod primjene metode **AKS** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču ovaj kod je trocifren.

*Primjer: 015 = prekinuto, slomljeno*

Relevantnost: **M.E.**, **XML**

Kod primjene metode **M.E.** ili **XML** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču ovaj kod je 4 cifren.

*Primjer: 0015 = prekinuto, slomljeno*

#### Mjesto štete

Mjesto štete je kod, koji pobliže specificira grešku. Kompletna specifikacija sa tačnim pravilima za primjenu opisuje se direktno u katalogu brojeva štete.

Sistem garancija kontroliše, da li korišteni kod mjesta štete odgovara vrsti zahtjeva.

*Za vrstu garancije „Garancija laka“ sistem dozvoljava korištenje kodova, koji su određeni samo za „lak“ (npr. 030,031 itd.) .*

Relevantnost: **AKS**

Kod primjene metode **AKS** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču navedite mjesto štete kao dio koda za vrstu štete.

*Primjer: L15 = prekinuto, slomljeno – lijeva strana  
R15 = prekinuto, slomljeno – desna strana*

Relevantnost: **M.E.**, **XML**

Kod primjene metode **M.E.** ili **XML** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču navedite mjesto štete kao samostalni 3 cifreni kod .

*Primjer: 001 = lijeva strana  
002 = desna strana*

#### Vozilo, koje ostane u kvaru na cesti



Vozilo, koje odgovara definiciji vozila koje ostane u kvaru na cesti prema ovom priručniku, treba eksplicitno označiti u garantnom zahtjevu.

Relevantnost: **AKS**,

Kod primjene metode **AKS** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču navedite specijalnu vrstu štete – 088.

Ovaj kod ima prednost nad stvarnom vrstom štete.

*Primjer: „Vozilo koje ostane u kvaru na cesti“ zbog nekog slomljenog dijela  
Vrsta greške = 088*

Relevantnost: **M.E**, **XML**

Kod primjene metode **M.E.** ili **XML** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču označite predviđeno polje „Liegenbleiber-vozilo koje ostane u kvaru na cesti“ u garantnom zahtjevu i navedite stvarnu vrstu štete .

*Primjer: „Liegenbleiber“ zbog slomljenog dijela  
Vrsta štete = 0015  
Liegenbleiber = DA*

### Kriterij ID

Ovo polje je predviđeno samo za obračun radioničkih akcija i akcija pozivanja. Kriterij ID za datu akciju se navodi uvijek u dokumentaciji, koju proizvođač izdaje zajedno sa objavljivanjem akcije. Ukoliko ID nije direktno utvrđen u dokumentaciji (prije svega za starije akcije), važi vrijednost „01“.

Relevantnost: **M.E**, **XML**

Kod primjene metode **M.E.** i **XML** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču unesite ID u predviđeno polje garantnog zahtjeva.

Relevantnost: **AKS**,

Kod primjene metode **AKS** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču nije moguće, dodijeliti „kriterij ID“. Sistem garancija dopunjuje pak ID „01“ automatski.

### Datum prijema

Poređenjem datuma isporuke sa datumom prijema sistem garancija proizvođača utvrđuje, da li se na automobil odnose uslovi garancije/ kulance, koje utvrdi importer ili proizvođač.

Relevantnost: **M.E**, **XML**

Kod primjene metode **M.E.** ili **XML** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču navedite datum, na koji je otvoren garantni nalog (= kad je kupac reklamirao grešku).

Relevantnost: **AKS**,

Kod primjene metode **AKS** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču nije moguće, navesti ovaj datum. Sistem garancija automatski stavlja datum prijema identično sa datumom popravke.



### Datum popravke

Relevantnost: **M.E.**, **AKS**, **XML**

Pod datumom popravke podrazumijeva se datum, kad je odstranjena reklamirana šteta. Datum popravke, koji je predat u garantnom zahtjevu, koristi sistem garancija proizvođača za čitav niz obračuna :

- ♦ Utvrđivanje ispravne tarife sata
- ♦ Utvrđivanje ispravnih mjenjačkih kurseva za preračunavanje između valuta obračuna
- ♦ I dalje ...

### 7.6.3.4 Podaci o izvađenim i ugrađenim dijelovima

#### Kod proizvođača izvađenog dijela

Relevantnost: **M.E.**, **AKS**, **XML**

Za dio – izazivač štete – navedite na garantnom zahtjevu 3-cifreni kod proizvođača ovog dijela. PAŽNJA! Kod treba očitati direktno sa izvađenog dijela.

**Kod odvijanja kulance koriste se samo kod proizvođača 001, 002 i 003.**

#### Datum ugradnje dijela

Za obračun garancije za original rezervne dijelove u garantnom zahtjevu treba navesti datum, kad je ugrađen rezervni dio, odnosno kad je prodat kupcu. Uporedbom ovog datuma sa datumom prijema (otvaranje odgovarajućeg garantnog naloga) sistem garancija proizvođača utvrđuje, da li se na dio odnose uslovi garancije / kulance proizvođača ili importera .

Relevantnost: **M.E.**, **XML**

Kod primjene metode **M.E.** ili **XML** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču molimo da ovaj datum unesete u predviđeno polje garantnog zahtjeva.

Relevantnost: **AKS**

Kod primjene metode **AKS** za predaju garantnog zahtjeva proizvođaču molimo da ovaj datum za garantni zahtjev unesete na mjesto datuma isporuke.

#### KM- stanje / stanje milja kod ugradnje

Za obračun garancije za originalne rezervne dijelove u garantnom zahtjevu treba navesti KM-stanje ili stanje milja , kod kog je reklamirani dio ugrađen.

Relevantnost: **M.E.**, **XML**

Kod primjene metode **M.E.** ili **XML** za predaju garantnih zahtjeva proizvođaču molimo da ovaj podatak unesete u predviđeno polje garantnog zahtjeva.

Relevantnost: **AKS**

Kod primjene metode **AKS** za predaju garantnog zahtjeva proizvođaču ovaj podatak se ne može direktno unijeti. Navedite broj voženih KM / milja od ugradnje umjesto KM-stanja.



### 7.6.3.5 Specifikacija korištenih pozicija rada i materijala

Relevantnost: **M.E.**,  
**AKS**, **XML**

Troškove za izvršenu garantnu popravku treba obračunati u okviru garantnog zahtjeva kao jedine pozicije rada i materijala .

#### Pozicije rada prema katalogu proizvođača

Sistem garancija sadrži datoteku važećih pozicija rada za obračun troškova rada za garantne popravke. Svaka pozicija rada sastoji se od ...

- ♦ Broj pozicije rada – 8-cifreni numerički kod, koji pokazuje sljedeću strukturu
  - *Pozicija 1-2 = Grupa popravke prema važećem katalogu brojeva štete*
  - *Pozicija 3-4 = Broj slike prema važećem katalogu brojeva štete*
  - *Pozicija 5-6 = Aktivnost (opis djelatnosti) prema formiranju pozicija rada u **ElsaWin, Ikona Internet, Tehničke informacije, 1. instrukcije, radna vremena- opšte opisano, brigu o korisnicima ElsaPro sistema vodi individualno importer.***
  - *Pozicija 7-8 = Index za razlikovanje različitih varijanti istih pozicija rada*
- ♦ Opis pozicije rada, sastavljen od opisa pojedinačnih dijelova broja pozicije rada
- ♦ Vremenska norma pozicije rada, navedena kao broj vremenskih jedinica
  - 100 vremenskih jedinica = 1 sat
- ♦ Radi li se poziciji rada za lakiranje, u poziciji rada je definisan i broj takozvanih jedinica materijala (radi se samo o informacionom podatku).

Sistem garancija dozvoljava nadoknadu samo jedne takve pozicije rada, koja:

- ♦ egzistira u katalogu proizvođača,
- ♦ je aktivna i važeća za dati model i koja
- ♦ nije sadržana u drugoj poziciji rada , koja se obračunava u istom garantnom zahtjevu .

Sistem garancija dodjeljuje poziciji rada prema katalogu od str. proizvođača utvrđeni broj vremenskih jedinica, koje su neophodne za izvođenje datih operacija i opis pozicije rada.

Pozicije rada, određene za lakiranje sadrže pored podatka o broju vremenskih jedinica i broj jedinica lak-materijala .

#### Obračun jedinica lak-materijala

U slučaju obračuna popravke laka, koja je sprovedena u vlastitoj lakirnici servisnog partnera, važi sljedeći postupak :

A. Između importera i proizvođača moraju se odobriti vrijednosti jedinica lak-materijala :

- U cjenovniku Škoda original dijelova postoje sljedeći kataloški brojevi :

L00 100 000 - za UNI lakiranje  
L00 200 000 - za dvoslojno lakiranje  
L00 300 000 - za dvoslojno lakiranje sa bisernim efektom



- U garantnom zahtjevu se u materijalu navodi odgovarajući kataloški broj (ovisno o vrsti laka).
- Kod broja komada se navodi ukupan broj jedinica lak-materijala, koje su utvrđene primjenom odgovarajuće pozicije rada. Ova pozicija sadrži i podatak o broju jedinica lak-materijala.
- Sistem množi vrijednost jednog dijela laka sa brojem odgovarajućih jedinica lak-materijala i automatski izračunava cijenu navedene stavke (ne sprovodi referent).

B. U slučaju, da između importera i proizvođača nisu dogovorene vrijednosti jedinica lak-materijala, jedinice lak-materijala se knjiže kao eksterni dijelovi sa odgovarajućom vrijednošću.

### Slobodne pozicije rada

U specijalnim slučajevima je dozvoljeno, da se troškovi rada iz popravke obračunavaju uz pomoć takozvanih slobodnih pozicija rada, dakle pozicija bez tačne vremenske norme. Opravdanost korištenja slobodnih pozicija rada ocjenjuje se na osnovu ovih kriterija.

- ♦ Djelatnost je za popravku nedostatka hitno potrebna.
- ♦ Djelatnost nije propisala čvrstu vremensku normu, sadržanu u katalogu pozicija rada.
- ♦ Djelatnost nije sadržana ni u jednoj daljoj obračunatoj poziciji rada istog garantnog naloga.
- ♦ Djelatnost nije uključena u kalkulaciju satnice garancije.

Slobodna pozicija rada sastoji se od ...

- ♦ broja pozicije rada – 8 cifreni numerički kod, koji pokazuje sljedeću strukturu

*Pozicija 1-2 = Grupa popravke prema važećoj listi klasificiranja grešaka*

*Pozicija 3-4 = Broj slike prema važećoj listi klasificiranja grešaka*

*Pozicija 5-6 = Aktivnost (Opis djelatnosti) **osim aktivnosti 99!***

*Pozicija 7-8 = Konstanta 99*

- ♦ opisa pozicije rada, koji se sastoji od opisa pojedinih dijelova broja pozicije rada. Opis se od strane SAGA/2 automatski ubacuje čim je aktivnost (opis djelatnosti) na poziciji 5 – 6 tačno unešena.
- ♦ broja vremenskih jedinica, koje su zaista potrošene za izvođenje obračunate aktivnosti
  - 100 vremenskih jedinica = 1 sat

Broj obračunatih vremenskih jedinica servisni partner mora dokazati protokolom o elektronskom evidentiranju vremena, koje treba jasno svrstati datoj operaciji.

### Eksterne (strane-) pozicije rada

Za obračun troškova iz popravke/ dijelova popravke, koji se izražavaju uz pomoć novčanog iznosa (npr. popravke, koje je izvela strana firma), sistem garancija sadrži katalog takozvanih eksternih pozicija rada.

Sistem garancija dozvoljava primjenu samo takvih eksternih pozicija rada, koje su u sistemu SAGA/2 – stalni podaci – eksterni rad i to u grupama A000, A001, C901 do C905 i L001 do L003 navedene i aktualizirane. Za ŠKODA AUTO, a.s. su relevantne samo takve eksterne pozicije rada (u ovim grupama), koje na 5. i 6. mjestu sadrže kod.  
npr. C9031400



Eksterna pozicija rada mora se unijeti u odgovarajuće odjeljenje garantnog zahtjeva u sistemu garancija, odnosno nju treba tačno označiti u štampanoj formi garantnog zahtjeva.

### **Pozicije materijala prema katalogu proizvođača**

Za obračun troškova materijala iz garantnih popravki sistem garancija sadrži kompletan katalog rezervnih dijelova i dodatne opreme Škoda, uključujući garantne cijene, koje važe za importere. Svaka pozicija materijala sastoji se od ...

- ♦ broja dijela prema elektronskom katalogu ETKA ili ona je propisana sa specijalnim propisom proizvođača.
- ♦ oznaka dijela
- ♦ količina dijelova

Prema cjenovniku sistem dodjeljuje **kataloškom broju** cijenu, koja je važila na dan popravke i **opis dijela**.

### **Eksterna (strana) pozicija materijala**

Za obračun materijala, koji je proizvođač odobrio za korištenje kod garantnih popravki, ali koji nije sadržan u katalogu originalnih dijelova i dodatne opreme ŠKODA, može se koristiti takozvana eksterna pozicija materijala .

Svaka eksterna pozicija materijala sastoji se od ...

- ♦ broja materijala (max. 17 znakova)
- ♦ opisa materijala
- ♦ količine
- ♦ jedinice količine (komad/ litar)
- ♦ ukupnih cijena pozicije materijala (bez poreza na dodanu vrijednost i daljih sporednih troškova)

Eksternu poziciju materijala treba unijeti u odgovarajući odjeljak garantnog zahtjeva u sistemu garancija odnosno označiti u štampanoj formi garantnog zahtjeva .



#### 7.6.4 Napomene za obračun nekih vrsta garancije

Opis formalnih zahtjeva za ispostavljanje garantnog zahtjeva, koji je naveden u prethodnom poglavlju, je opšte važeći, neovisno o vrsti garancije.

Predmet ovog poglavlja su dodatne informacije o nekim vrstama garancije.

##### 7.6.4.1 Obračun troškova iz mobilne garancije

Usluge mobilne garancije može obezbijediti ili servisni partner sa svojim sredstvima ili eksterna firma (npr. asistentno društvo). U oba slučaja je neophodno, troškove za ove usluge ostvariti kao novčani iznos u formi eksternih pozicija rada.

Kod obračuna troškova za usluge mobilne garancije treba razlikovati ove slučajeve:

- ♦ Ukoliko ove troškove pokriva **proizvođač** (pod uslovima i u obimu prema ovom priručniku, eventualno prema specijalnom ugovoru), njih treba ostvariti kao vrstu garancije „Garancija za vozilo“.
- ♦ Ukoliko ove troškove pokriva **samo importer** (usluge izvan okvira standardnih uslova proizvođača), njih treba ostvariti uz pomoć druge vrste garancije. Detalje uređenja sistema garancija dogovara importer sa proizvođačem.

Osim toga obavezno je potrebno, pridržavati se ovih pravila:

#### Varijanta 1:

Ako troškove za usluge mobilne garancije ostvaruje direktno partner, koji je takođe sproveo i popravku nakon toga, on se obavezuje, da djeluje u okviru **istog naloga sa ovom popravkom**. To znači, da on za svaku uslugu ispostavlja odvojeni zahtjev za garanciju pod sljedećim brojevima štete:

- ♦ Pomoć na licu mjesta – C 901 0010 MOB
- ♦ Odvoženje – C 902 0010 MOB
- ♦ Zamjensko vozilo – C 903 0010 MOB
- ♦ Prenocište u hotelu – C 904 0010 MOB
- ♦ Zamjenski transport – C 905 0010 MOB

Troškovi za usluge mobilne garancije obračunavaju se pod ovim brojevima štete kao odgovarajuće eksterne pozicije rada (vidi prethodno poglavlje).

*Primjer obračuna, kvar procesora motora, nalog123456:*

*Kompletna popravka plus usluge mobilne garancije obračunavaju se kako slijedi:*

-GA 123456 01 popravka obračunata sa br. nedostatka:	2470 0040 001
-GA 123456 02 pomoć na licu mjesta	C901 0010 MOB
-GA 123456 03 odvlačenje	C902 0010 MOB

Pažnja: Polje „Liegenbleiber-vozilo koje ostane u kvaru na cesti“ u ovom slučaju označava se samo na GP 123456 01



### Varijanta 2:

Ukoliko troškove iz mobilne garancije partner ili importer zbog objektivnih razloga, koje importer mora dogovoriti sa proizvođačem, ostvaruje tek poslije (npr. na osnovu mjesečnog obračuna od strane asistentnog društva), on se obavezuje, da za svaki slučaj ispostavi samostalni garantni zahtjev:

- ♦ Pomoć na licu mjesta – C 901 0010 MOB
- ♦ Odvlačenje – C 902 0010 MOB
- ♦ Zamjensko vozilo – C 903 0010 MOB
- ♦ Prenosište u hotelu – C 904 0010 MOB
- ♦ Zamjenski transport – C 905 0010 MOB

Troškovi za usluge mobilne garancije se pod ovim brojevima štete obračunavaju kao odgovarajuće eksterne pozicije rada (vidi prethodno poglavlje).

Tehnički uzrok učinjene usluge mobilne garancije kodirajte na 7. i 8. mjestu eksterne pozicije rada kako slijedi :

- ♦ BA – baterija
- ♦ MO – motor
- ♦ KU – spojnica
- ♦ GT – mjenjač
- ♦ FA – šasija
- ♦ KA – karoserija
- ♦ EL – električni uređaj

*Primjer:*

*Odvoženje zbog nedostatka na mjenjaču*

*Broj nedostatka: C902 0010 MOB*

*Pozicija rada: C902 14 GT*

U slučaju problema sa realizacijom troškova za usluge mobilne garancije prema opisanim varijantama importer može za prelazno vrijeme (do početka SAGA/2 na nivou servisnih partnera) sa proizvođačem dogovoriti individualno rješenje.

### Označavanje zahtjeva sa obračunom mobilne garancije u sistemu SAGA/2:

*Relevantnost:*

**AKS**

- 1) Vrsta štete 088 smije se koristiti samo kod slanja zahtjeva pomoću AKS interface-a, i to u vezi sa odgovarajućim servisnim brojem (2760 starter, 1527 zatezni kotur, itd.).

*Relevantnost: M.E, XML*

- 2) Kod evidentiranja u SAGA/2 treba označiti polje "Liegenbleiber-vozilo koje ostane u kvaru na cesti" na zahtjevu, i to u vezi sa odgovarajućim servisnim brojem (2760 starter, 1527 zatezni kotur, itd.).

- 3) Vrsta štete 0088 ili polje " Liegenbleiber-vozilo koje ostane u kvaru na cesti " ne smiju se knjižiti ni sa kojom vrstom evidentiranja ili slanjem garantnih zahtjeva zajedno sa kodovima , koji služe za usluge mobilne garancije (C90x 0010 MOB) .

#### 7.6.4.2 Obračuni produžene garancije proizvođača

Troškovi produžene garancije se obračunavaju:



- 1) Vrsta zahtjeva 1-14 Relevantnost M.E., XML
- 2) Podaci(smjernica) 8114 Relevantnost AKS

Informacije o produženoj garanciji, garantovanoj od strane proizvođača, između ostalog su memorisane u CarPort sistemu:

CW1 SKODA 4 GODINE GARANCIJE DO 60 000 KM

CW2 SKODA 4 GODINE GARANCIJE DO 120 000 KM

CW3 SKODA 4 GODINE GARANCIJE DO 100 000 KM

Proizvođač zadržava pravo, da proširi ili izmijeni gore navedene vrste produžene garancije.  
Proizvođač nadoknađuje samo troškove, koji nastaju na osnovu garantovane produžene garancije .

### 7.6.5 Nadoknada garantnih zahtjeva

Proizvođač nadoknađuje troškove garancije importera na osnovu garantnih zahtjeva, koji su u sistemu garancija proizvođača postali kao „autrizirani za nadoknadu“. Sistem garancija proizvođača garantuje formalnu ispravnost i tehničku opravdanost nadokanđenih garantnih zahtjeva uz pomoć standardizovanih formalnih i logičnih kontrola.

Visina nadoknade se utvrđuje kao iznos vrijednosti garantnih zahtjeva, koje je proizvođač ovlastio za nadoknadu od datuma posljednjeg plaćanja.

#### Frekvencija i valuta

Valuta za nadoknadu garantnih zahtjeva importera mora biti identična sa cjenovnikom rezervnih dijelova.

Frekvencija i termin (termini) za nadoknadu troškova garancije importera moraju biti dogovoreni između importera i proizvođača.

#### Troškovi rada

Ukupni troškovi rada se utvrđuju kao proizvod ukupnog broja vremenskih jedinica za garantni zahtjev i tarife satnice garancije, koja je dogovorena između importera i proizvođača .

$$\text{Troškovi rada} = \sum (\text{Broj vremenskih jedinica} * \text{tarifa satnice garancije importera} / 100)$$

Za utvrđivanje važeće tarife satnice odlučujući je datum popravke, koji se deklarise u garantnom zahtjevu.

#### Troškovi materijala

Troškovi materijala se utvrđuju kao proizvod ukupne cijene ugrađenog materijala i tarife „Landed-cost“

$$\text{Troškovi materijala} = \sum (\text{Cijena materijala} * \text{Landed-cost})$$

#### Troškovi za strani rad ili materijal

Troškove za eksterno kupljeni rad ili eksterno kupljeni materijal proizvođač isplaćuje u visini, koju ostvaruje servisni partner.

Pravila za obračun eksternih troškova opisuju se u jednom drugom dijelu ovog priručnika.

PAŽNJA: Eksterni troškovi moraju se nasuprot proizvođača ostvariti u valuti, koja je dogovorena za nadoknadu garantnih zahtjeva između importera i proizvođača! Za eventualno preračunavanje iz lokalne valute importera važe sljedeća pravila:



- ♦ Ako importer preuzima preračunavanje, on smije primijeniti mjenjački kurs prema lokalnim standardima knjigovodstva.
- ♦ Ako preračunavanje preuzima SAGA/2, primjenjuje se mjenjački kurs, koji se održava u sistemu koncerna WKI i koji važi na dan popravke.

### Dalji troškovi

Ukoliko su usluge, koje su povezane sa garantnim popravkama, predmet poreza na dodanu vrijednost, potrebno je, dogovoriti sa proizvođačem metodu njihovog eventualnog obračuna i isplaćivanja .

### Dokazi o knjigovodstvu / poreski dokazi

Za isplaćivanje garantnih troškova importera aplicira proizvođač 2 glavne metode i time povezane dokaze knjiženja i poreza:

- ♦ Postupak odobrenja → Ispostavljanje dokaza knjiženja (odobrenje isporučiocu)
- ♦ Self-billing → Ispostavljanje poreskih dokaza u ime isporučioca

Importer se obavezuje, da se u formi specijalnog ugovora usaglasi sa odgovarajućim područjem proizvođača, koja se od ovih metoda može primijeniti za njegovo tržište i pod kojim uslovima.

### Prilozi za dokaz knjiženja /poreski dokaz

Kao dopunsku informaciju proizvođač odobrava importeru specifikaciju svih garantnih zahtjeva, koji se isplaćuju u formi konkretnog dokaza knjiženja / poreskog dokaza.

- ♦ u formi određenoj za štampanje
- ♦ u formi podataka

### Predaja dokaza i dokumenata importeru

Proizvođač predaje importeru dokaze o knjiženju/poreske dokaze i time vezane dokumente i datoteke podataka u elektronskoj formi. Importer se obavezuje, da na svojoj strani osigura uslove za prijem ovih dokumenata.

Detaljne informacije o uređenju elektronske komunikacije podataka nisu sadržaj ovog priručnika. Na zahtjev ga na raspolaganje stavlja odjeljenje garancija proizvođača.

## 7.7 Odvijanje garancija kod importera

### 7.7.1 Akcijski plan -garancija

Nakon postizanja propisanih kriterija proizvođač može sa importerom zaključiti takozvani sporazum „Akcijski plan garancije“. Radi se o sprovođenju propisanih kontrolnih djelatnosti na nivou importera, od strane proizvođača zatim o redovnoj realizaciji(naplati) svih formalno i logično ispravnih zahtjeva(potraživanja) i ciljanom sprovođenju i/ili slučajnim kontrolama.

Nadoknada individualnih kulanci usmjerava se prema posebnim pravilima.



Prognoza za zaključivanje sporazuma- Akcijski plan garancije je ispunjenje propisanih obaveza importera nakon poglavlja 7.8.

### **7.7.2 Nadoknada troškova rada**

Kao opravdan zahtjev nadoknade usluga, pruženih u vezi sa popravkom, važi zahtjev, koji je predočen relevantno pravilima od poglavlja 7.6.

Nadoknada radnog vremena, pruženog kod radova garancije, vrši se prema garantnoj satnici, koja je usaglašena sa ŠkodaAuto i odobrena sa njene strane.

#### **Odobrenje visine tarife satnice servisnih partnera:**

1. Importer predočava opis procesa odobrenja satnice svojih servisnih partnera.
2. ŠkodaAuto vrednuje proces.
3. ŠkodaAuto potvrđuje ili koriguje proces.

**U slučaju, da importer akceptira preporuke ŠkodaAuto-a za proces upravljanja satnicom servisnih partnera, ŠkodaAuto potvrđuje zahtjev izmjena nakon predočavanja zahtijevane dokumentacije.**

Zahtjev za odobrenje ili izmjenu stope satnice garancije importer mora uputiti odjeljenju PSG – Garancija i ovu dokazati sa odgovarajućom dokumentacijom:

#### **Dokumentacija za izmjenu stope satnice garancije:**

- 1) Komercijalne stope satnice i garantne stope satnice konkurencije
- 2) Razvoj inflacije od zadnjeg povećanja
- 3) Komercijalne i garantne stope satnice **pojedinih** servisnih partnera
- 4) Posebni razlozi (razlozi legislative itd.)
- 5) Detalj kalkulacije zahtijevane stope satnice

Uzorak formulara prijave za zahtijevanje odobrenja stope satnice garancije nalazi se na **strani 7.7- 2.**

**Importer može zahtijevati povećanje stope satnice tek nakon isteka jedne godine.**



### **7.7.3 Nadoknada troškova materijala**

Nadoknada za u okviru garantnih popravki zamijenjene originalne dijelove vrši se po cijenama, koje Škoda Auto importeru obračunava kod isporuka originalnih dijelova. Ovim cijenama se još dodaju troškovi za "Landed Cost", to znači za troškove, koji nastanu kod isporuke originalnih dijelova do centralnog skladišta importera (npr. ambalaža, osiguranje, vozarina, carina, carinske takse itd.). Vrijednost od Landed Cost utvrđuje importer u saradnji sa odjeljenjem Prodaje originalnih dijelova i dodatne opreme.

Eksterno kupljeni dijelovi i materijali obračunavaju se po cijenama nabavke uz odbijanje poreza na dodanu vrijednost bez bilo kakvih dodataka.

Potrošni materijal (npr. sredstva za čišćenje, masti za podmazivanje, kitovi i drugo) se ne obračunava, pošto je on sastavni dio kalkulacije stope satnice garancije.



**Zahtjev za povećanje stope satnice garancije**

Škoda – importer:

Zahtjev za povećanje stope satnice garancije (bez poreza na dodanu vrijednost):

Utvrđene vrijednosti (Vrednovani prosjeci)					
Marka	Garancija Marka → Importer	Garancija Importer → Partner	Komercijalni Partner → Kupac		
			Opšte popravke	Popravke limara	Lakirnica
ŠKODA					
VW					
AUDI					
SEAT					
FORD					
NISSAN					
HYUNDAI					
FIAT					
KIA					
RENAULT					
Stopa plaćena od osiguravajućeg društva za Škoda vozila					
Rata inflacije u industriji vozila					
Potpis Škoda importera:					
Datum:			Pečat:		
<b><u>Samo za internu potrebu:</u></b>			<b>Odobrene stope satnice:</b>		
Primjedbe:			Važi od:		
<b>Pečat/potpis/datum</b>					



## 7.8 Obaveze importera

### 7.8.1 Utvrđivanje garantnih uslova

Importer treba osigurati, da se u ovoj smjernici definisani i za njega važeći obimi i uslovi garancije, uzimajući u obzir individualni zakon zemlje, sprovode kao minimalan standard u njegovoj geografskoj oblasti.

Importer se obavezuje na to, da obuhvati opisane standarde garancije **Priručnika garancija Škoda Auto** uzimajući u obzir zakon individualne zemlje u ugovore, koje sklapa sa trgovcem i servisnim partnerima.

Importer obrađuje verziju **priručnika garancija** za svoje trgovce i servisne partnere. Priručnik mora uzeti u obzir pravila, propisana u **priručniku garancija** Škoda Auto i respektirati lokalno važeće norme legislative.

U slučaju, da su pravila **priručnika garancija** Škoda Auto u suprotnosti sa nacionalnim zakonima, moraju se respektirati lokalno važeće norme legislative u verziji za prodavače.

Importer stvara finansijske rezerve za pokriće marže trgovca kod dijelova garancije i kulance kao i za troškove povezane sa vraćanjem ili zamjenom automobila, za mobilnu garanciju, vlastitu kulancu i ostale troškove, koje nije poravnao proizvođač, i prati njihovo korištenje.

### 7.8.2 Lokalno proširenje garantnih uslova

Ukoliko zbog konkurentskih ili pravnih razloga postoji neophodnost, da se prošire garantni rokovi ili uslovi u ugovornoj oblasti importera, importer se obavezuje, da će o tom informisati Škoda Auto prije uvođenja. Obavijest o proširenju treba sadržavati barem sljedeće tačke:

- ◆ Pismeno obrazloženje, uključujući prikaz konkurencije odnosno pravnog položaja
- ◆ Aktivnosti prodaje
- ◆ Pretpostavljenu posljedicu proširenja
- ◆ Analizu troškova

Zahtjev za proširenje garancije importer prosljeđuje odgovarajućem odjeljenju prodaje Škoda Auto.

Importer se obavezuje, da rezerve za troškove veže sa specifičnim pravnim uslovima u svojoj zemlji.

### 7.8.3 Školovanje za garanciju

Importer osigurava kvalificiranje prema propisu proizvođača.

#### Referenti za garanciju

Novi referent za garancije importera treba da se školuje barem jedan dan na tematiku procesa garancija i jedan dan na tematiku SAGA/2 od strane kvalificiranih saradnika odjeljenja garancija importera i u okviru ovog školovanja da se upute u obime garancije.

Sve referente importera za garanciju, koji su već upoznati sa materijom, treba školovati ovisno o potrebi, prije svega kod promjena, koje imaju uticaja na proces garancije.

#### Auditori garancije importera



Novi auditori garancije importera trebaju se barem jedan dan školovati za tematiku procesi garancije i jedan dan za tematiku SAGA/2 od strane kvalificiranih saradnika odjeljenja garancije importera i u okviru ovog školovanja biti upućeni u obime audita garancije.

Sve auditore garancije importera, koji su već upoznati sa materijom, treba školovati u slučaju promjena, koje imaju uticaja na audit garancije.

### **Usavršavanje trenera importera**

Importer se obavezuje, da će svoje osoblje školovati i usavršavati prema propisima Škoda Auto i snosi troškove za to. Saradnici odjeljenja garancija redovno učestvuju u ponuđenim školovanjima trenera (Train the Trainer) .

Importer snosi odgovornost, da se teme školovanja Škoda Auto odmah dalje posreduju trgovini na malo u okviru školovanja.

### **Importer osigurava školovanje u trgovini na malo prema propisu proizvođača.**

Importer se obavezuje, da će svoju prodajnu i servisnu organizaciju aktivno školovati za korektnu upotrebu garancije i da će relevantne informacije proizvođača odmah prosljeđivati.

Novi saradnici garancije trgovaca i servisnih partnera treba da se školuju barem jedan dan na tematiku –procesu garancije i jedan dan na tematiku SAGA/2 od strane kvalificiranih saradnika odjeljenja garancija importera i u okviru ovog školovanja trebaju biti upućeni u obime garancije. Sve referente garancije prodajnih i servisnih partnera, koji su već upoznati sa materijom, treba školovati ovisno o potrebi.

Sadržaj i struktura školovanja za sve gore navedene saradnike trebali bi respektovati planove školovanja od Škoda Auto. Proizvođač objavljuje minimalni sadržaj školovanja na portal-u Škoda.

#### **7.8.4 Provjera zahtjeva garancija od str. importera u SAGA/2**

Importer se obavezuje, da će provjeriti barem 30 % svih uručenih zahtjeva godišnje. Samu provjeru kao i obime i rezultate treba dokumentirati.

#### **Definicija provjere garantnog zahtjeva:**

#### **Pod provjerom garantnog zahtjeva ili zahtjeva kulance se u sistemu SAGA/2 podrazumijeva:**

- ♦ Ocjena reklamiranih zahtjeva na osnovu logičnih kriterija
- ♦ Ocjena obima obračunatog rada prema katalogu pozicija rada, slobodnih pozicija rada vezano za reklamirani nedostatak
- ♦ Ocjena obračunatog materijala vezano za reklamirani nedostatak
- ♦ Ocjena stranih računa

Ukoliko je potrebno:

- ♦ Tehnička konsultacija reklamiranog nedostatka
- ♦ Zahtijevanje dodatne dokumentacije
- ♦ Zahtijevanje dostave dijela sa greškom

#### **Angažovanje kadrova**

Sa uvođenjem sistema garancija SAGA/2 (na nivou servisnih partnera) treba po 70.000 zahtjeva

01.05.2009



godišnje angažovati barem 1 saradnika za provjeru garantnih zahtjeva.  
Do potpunog uvođenja SAGA/2 ( **na nivou servisnih partnera** ) za navedeni broj zahtjeva reklamacija angažuju se samo dva saradnika (35 000 zahtjeva po 1 saradniku).  
**Sistem garancija SAGA/2 uvodi se od strane importera prema utvrđenom „ Rollout-plan-u „ .**

Nivo od 30% zahtjeva, koje treba kontrolisati, importer postiže dopunom vlastitih logičnih kriterija uz kriterije, propisane od strane proizvođača.

Npr.:

- ◆ uočljivi trgovci (npr. na osnovu audita garancija)
- ◆ zahtjevi, koji su uočljivi na osnovu posmatranja troškova
- ◆ visoki troškovi materijala ili rada
- ◆ prodajni i servisni partneri, koji odstupaju od prosjeka svih prodajnih i servisnih partnera u oblasti tržišne odgovornosti
- ◆ visoki udjeli u stranom materijalu / stranom radu (eksternom)
- ◆ višestruke popravke
- ◆ vrijednosne granice
- ◆ posebna težišta štete

#### **7.8.5 Kontrola dijelova štete kod importera**

Importer se obavezuje, da će sprovesti dokumentovanu provjeru dijelova od barem 20 % svih garantnih zahtjeva sa zamjenom dijelova.

##### **1. Odabir dijelova**

Selektivni odabir dijelova treba da se vrši kriterijima, koji imaju smisla, npr.

- ◆ troškovno ekstenzivni dijelovi
- ◆ uočljive firme (npr. loš Audit rezultat)
- ◆ zahtjev dijelova od str. Škoda Auto
- ◆ naročiti problematični dijelovi

Sljedeći dijelovi su uvijek uskladišteni kod importera:

- ◆ **Dijelovi, koji imaju direktno veze sa sigurnošću pogona** – npr. dijelovi kočionog sistema, uređaja za upravljanje i ovjesa točkova;
- ◆ **Kompletni agregati** - Motor, mjenjač, prednje i zadnje osovine, glava motora, pumpa za ubrizgavanje; (ne važi za dijelove u sistemu zamjene).

Importer u okviru svojih mogućnosti sprovodi kontrolu opravdanosti zamjene ovih dijelova. Proizvođač zadržava pravo, da na zahtjev sprovede ovu kontrolu od strane svog servisnog tehničara ili slanje određenih dijelova na Škoda Auto za dalju tehničku ocjenu za potrebe svog isporučioaca.

##### **2. Obim provjere:**

Uslijedila je optička kontrola dijela i usporedba sa reklamiranom vrstom štete.

Dijelovi moraju biti snabdjeveni sa visećom karticom sa ovim podacima: tip vozila, FIN karoserije, kod proizvođača, broj zahtjeva, kilometraža, datum isporuke, datum popravke i opis štete.

01.05.2009



Sprovodi se usporedba ovih podataka sa relevantnim zahtjevom.

Datum proizvodnje dijela upoređuje se sa datumom proizvodnje vozila.

Ako je propisano u smjernici za popravku, treba priložiti protokol o dijagnozi.

Čim se popravka riješi sa importerom ili Škoda Auto, reklamiranim dijelovima treba priložiti kopiju komunikacije.

U slučaju, da reklamirani dio ne pokazuje nedostatak u smislu reklamacije, servisni partner se povratno tereti sa visinom kompletnog garantnog zahtjeva. Naknadno se mora sprovesti odgovarajuće poravnanje sa proizvođačem.

### **3. Angažovanje kadrova**

Treba prema volumenu dijelova angažovati adekvatan broj saradnika za provjeru starih dijelova i radova u garantnom roku. Saradnici su podređeni rukovodiocu za garancije.

U slučaju, da importer momentalno nije u stanju osigurati ovu kontrolu, on mora sa proizvođačem dogovoriti individualni zamjenski program i vremenski plan za uvođenje traženih djelatnosti.

### **4. Uslovi skladišta:**

Rok skladištenja garantnih dijelova kod trgovca, importera iznosi minimalno 3 mjeseca(sa izuzetkom dijelova zamjene sa obavezom vraćanja), od momenta ispostavljanja nadoknade zahtjeva importeru od str. Škoda Auto.

Ovaj rok Škoda Auto može produžiti na osnovu pripreme garantnog audita ili potrebe analize dijelova štete.



## 5. Zahtjev dijelova od str. Škoda Auto

Importer se obavezuje, da sve dijelove, koje zahtijeva Škoda Auto, po pravilu pošalje odmah nakon završetka popravke na dogovorenu adresu. Slanje dijelova sa nedostatkom vrši se prema uputama Škoda Auto.

Posebno odvijanje upravljanja otpremom dijelova je moguće, ali ga treba posebno dogovoriti.

**Vraćanje dijelova:** Ukoliko jedan od gore navedenih dijelova od Škoda Auto ne bi trebao biti priznat, onda dio štete po potrebi može biti vraćen importeru. Kompletan garantni zahtjev se stornira odnosno povratno tereti.

### 7.8.6 Garancija - Audit od strane importera

Cilj audita garancije je:

- ♦ Provjeriti pridržavanje i ispunjenje utvrđenih propisa i standarda i ujednačiti i optimirati proces garancije .
- ♦ Poboljšanje i osiguranje tačnosti garantnih popravki, traženje grešaka i nesporazuma u procesu garancije i odstranjivanje ovih aspekata u formi školovanja i treninga.

Importer se obavezuje, da se godišnje u njegovoj geografskoj oblasti barem  $\frac{1}{3}$  broja servisnih partnera podvrgne kontroli od strane kvalificiranih saradnika.

Audit se odnosi na vremenski period zadnjih barem 12 mjeseci ili period od zadnjeg audita.

Količina kontrolisanih garantnih zahtjeva izvodi se od ukupne količine realizovanih garantnih zahtjeva za vrijeme kontrolisanog perioda, ali barem 30 garantnih zahtjeva.

Škoda Auto akceptira sprovođenje prema metodici od VW-a i Audi-a uz pomoć programa audita uključujući opterećenje približnom procjenom (na osnovu uzoraka). Ali neophodno je istaknuti način i termin otklanjanja utvrđenih grešaka i to u formi školovanja i treninga.

Kod posebnih upadljivosti kontrole od strane importera, treba odmah informisati Škoda Auto , da bi se zajedno usaglasio dalji način rada.

Kontrolni rezultat (jeste-stanje) vlasniku ili odgovornom saradniku treba objasniti kontrolni tim. Protokol trebaju potpisati svi učesnici.

Nacrtr procesa audita kod servisnog partnera

- ♦ Odabir servisnog partnera
- ♦ Info servisnom partneru
- ♦ Odabir i analiza garantnih zahtjeva
- ♦ Audit procesa garancije
- ♦ Provjera garantnih zahtjeva
- ♦ Vrednovanje audit-rezultata
- ♦ Školovanje i utvrđivanje mjera
- ♦ Povratno terećenje

Za efektivnu kontrolu troškova i otkrivanje slabih mjesta upoređuju se podaci pojedinačnih trgovaca i servisnih partnera sa ukupnom geografski definisanom oblasti.

### Praćenje podataka (kriterija)



- ♦ Troškovi po garantnom slučaju
- ♦ Učestalost nedostataka
- ♦ Automobili sa visokim troškovima popravke
- ♦ Troškovi za prohrđavanje
- ♦ Nedostaci za pojedinačne modele
- ♦ Slobodne pozicije rada
- ♦ Razlike u voženim km
- ♦ Datum prodaje i reklamacije
- ♦ Troškovi kulance
- ♦ Troškovi mobilnosti

Servisnom partneru se termin audita saopštava barem jednu sedmicu prije stvarnog audita. Ovaj termin treba biti uzajamno usaglašen. Servisnom partneru se saopštavaju područja audita bez informacije o konkretnim zahtjevima reklamacije.

Audit odabranog servisnog partnera se sprovodi uz učešće rukovodioca servisa i osobe, odgovorne za proces garancije.

#### **Audit procesa garancije:**

- ♦ Naručivanje kupca u servis
- ♦ Prijem vozila u servis
- ♦ Predaja automobila u radionicu
- ♦ Upotreba i aktualizacija tehničke literature
- ♦ Popravka vozila
- ♦ Kretanje originalnih dijelova
- ♦ Predaja automobila iz radionice
- ♦ Zaključivanje radnog naloga i predaja automobila kupcu
- ♦ Stvarna kontrola garantnih zahtjeva

#### **Audit garantnih zahtjeva**

- ♦ Sadržajna kontrola garantnih zahtjeva
- ♦ Kontrola obračuna vremenskih jedinica
- ♦ Kontrola obračuna jedinica materijala
- ♦ Kontrola priloga (protokoli, strani(eksterni) računi.)

#### **Vrednovanje**

U zadatke importera spada, da se na osnovu audit-rezultata definišu mjere poboljšanja. Ove mjere treba dogovoriti u završnom razgovoru sa kontrolisanim prodajnim i servisnim partnerom i utvrditi protokolom. Odjeljenje garancija Škoda Auto zadržava pravo sudjelovanja. Importer treba ponovnim kontrolama (dodatni audit) da osigura, da se izvrši odrađivanje ispostavljenog plana mjera.

#### **Školovanja i utvrđivanje mjera**

Školovanje se sprovodi odmah kod stvarnog audita objašnjenjem grešaka i nedostataka, istovremeno se utvrđuju i definišu mjere za uklanjanje utvrđenih nedostataka. Sljedeći audit se sprovodi za provjeru dejstva kod prvog audita predloženih i usaglašenih mjera ca. za 4 – 6 mjeseci nakon prvog audita.



### Povratno terećenje servisnog partnera za utvrđene greške kod audita:

Škoda Auto ne vrši terećenje u formi približne procjene( na osnovu uzoraka).

**Terećenje kod prvog audita se ne vrši, dok god se ne utvrde teške greške** (Nepridržavanje važećih načina rada, namjerna manipulacija sa podacima, neopravdane zamjene dijelova, neredovne servisne inspekcije itd.).

**U slučaju, da se kod ponovljenog audita servisnog partnera utvrde iste greške, to znači nakon prvog audita dogovorene mjere postanu nedjelotvorne, partner se momentalno tereti za kod drugog audita utvrđene greške i retroaktivno i za greške iste vrste, koje su utvrđene kod prvog audita.**

### Terećenje:

1. Importeri sa potpunim Rollout SAGA/2 (uključujući servisne partnere) sprovode terećenje konkretnih garantnih zahtjeva u sistemu Saga/2. Istovremeno sa terećenjem servisnog partnera tako teče poravnanje sa Škoda Auto.

Na Škoda Auto importeri šalju redovne mjesečne izvještaje o sprovedenim auditima i terećenjima .

2. Importeri, čiji servisni partneri do sada nisu uvezani u SAGA/2, šalju mjesečno izvještaj o sprovedenim auditima sa konkretnim podacima, to znači broj servisnog partnera, broj garantnih zahtjeva i stavki, koje se trebaju povratno teretiti. Stvarno terećenje u sistemu SAGA/2 sprovode saradnici odjeljenja garancija **Škoda Auto** na osnovu poslanog izvještaja.

3. Importeri, koji sprovode audite prema metodici VW i Audi, šalju mjesečno **izvještaj o sprovedenim auditima isključivo vrste terećenja (broj B-AU zahtjeva povratnog terećenja).**

### Slanje rezultata i arhiviranje sprovedenih audita

Rezultate sprovedenih audita, uključujući iznose povratnog terećenja servisnih partnera importer se obavezuje, mjesečno slati na dogovoreni način na Škoda Auto a.s.. Svu dokumentaciju, koja je u vezi sa sprovedenim auditom, importer se obavezuje, da će arhivirati za eventualnu kontrolu od strane Škoda Auto a.s..

Audit nekog servisnog partnera sa veoma malim brojem garantnih zahtjeva može se sprovesti prema dogovoru sa proizvođačem na individualan način.

### 7.8.7 Praćenje tržišta

Importer se obavezuje, da će sprovoditi posmatranje troškova i organizacije u svojoj geografskoj oblasti i svakih 6 mjeseci voditi vjerodostojne statistike o garantnim događajima.

Cilj ovog posmatranja troškova i organizacije je, da se učini transparentnim razvoj troškova, analizira i da se na osnovu ovih događaja oblikuje upravljanje.

### Evidentiranje podataka

- ◆ Troškovi / slučaj štete
- ◆ Troškovi /zahtjev reklamacije
- ◆ Troškovi / prodato vozilo
- ◆ Troškovi / vozilo na popravci
- ◆ Broj slučajeva štete / vozilo na popravci
- ◆ Troškovi materijala / slučaj štete
- ◆ Vremenske jedinice / slučaj štete
- ◆ Udio troškova garancije (troškovi materijala) u prodatim originalnim dijelovima u okviru



- perioda posmatranja
- ♦ Udio troškova garancije u ukupnom prometu servisne službe (rad i materijal)
- ♦ Slobodne pozicije rada po trgovcu
- ♦ Pogrešno kodiranje proizvođača

Za efektivnu kontrolu troškova za prepoznavanje slabih mjesta treba evidentirati podatke pojedinih servisnih partnera uporediti sa prosječnom vrijednošću geografske definisane oblasti.

### Kontrola troškova

Za mogućnost usporedbe podataka garancije pod okolnostima ima smisla ispostaviti TOP liste – šteta u razvrstavanju:

- ♦ Učestalost štete
- ♦ Troškovi garancije
- ♦ Troškovi prema tipovima vozila i godinama modela

Importer mora dati informacije koje traži proizvođač, prije svega o uslovima garancije konkurencije i opštim informacijama o tržištu. Izmjene, koje su za Škoda Auto važne na tržištu, moraju se saopštavati na njemačkom ili engleskom i tako saopštavati sa učestalošću jedanput u tri mjeseca.

Importer se obavezuje, da za svoju geografsku oblast uspostavi sistem izvještavanja na temu razvoj garancija /audit garancije i treba mjesečno da izvještava o razvoju garancije na Škoda Auto.

### Sadržaj izvještaja:

- ♦ Broj obrađenih (nezavršenih) zahtjeva
- ♦ TOP nedostaci prema učestalosti, troškovima i modelima
- ♦ Usporedba servisnih partnera prema vrstama reklamacije
- ♦ Usporedba servisnih partnera prema udjelu rada, materijala i eksternih faktura
- ♦ Stanje korištenja vlastitih rezervi garancije i kulance
- ♦ Broj sprovedenih audita garancije
- ♦ Rezultati audita garancije uključujući mjere korekcije

Oblik i sadržaj izvještaja mogu biti prilagođeni prema specifikaciji tržišta.

Importer se obavezuje, da opisane standarde garancije **Priručnika garancija Škoda Auto** obuhvati u ugovore sa prodajnim i servisnim partnerima, koje on sklapa, uzimajući u obzir specifični zakon dotične zemlje.

### **7.8.8**      **Audit garancije od Škoda Auto**

Škoda Auto ima pravo, da u svako doba i u datom slučaju i bez prethodnog raskidanja provjerava propisnost svih tokova, koji su u vezi sa procesom garancije i kulance, isto kao i metodika audita importera u pravcu servisnih partnera.

#### **Područja audita kod importera :**

- Proces garancije kod importera
- Evidencija i aktualizacija smjernica garancije
- Provjera troškova garancije, stope i slanje rezultata na Škoda Auto, a.s.



- Obrada i kontrola garantnih zahtjeva
- Tok i skladištenje dijelova štete
- Vrsta školovanja servisnih partnera
- Obračun između importera i servisnog partnera
- Skladištenje novih vozila
- Proces audita importera

#### **Obaveze importera kod audita**

U okviru kontrolnog postupka importer / servisni partner se obavezuje, zaduženim osobama Škoda Auto predočiti na uvid svu dokumentaciju i dokaze kao npr. radioničke radne naloge, dnevne radne kartice, protokole o evidentiranju vremena, otpremnice/fakture, potvrde o izdavanju dijelova, komunikaciju u DISS-u (molbe za tehničku pomoć, itd.) komunikaciju sa ostalim saradnicima od Škoda Auto a.s. (TSC, PST, PSG u. ā.), strane fakture, upute o plaćanju i izvode iz konta odnosno na poseban zahtjev prepustiti originalne dokaze za ispostavljanje fotokopija, ukoliko je ova dokumentacija u vezi sa garantnim i /ili zahtjevima kulance.

Importer/ servisni partner se obavezuje, da će kao pomoć zaduženim osobama Škoda Auto za vrijeme uobičajenih radnih vremena dati na raspolaganje adekvatno radno mjesto (prema tehničkim mogućnostima sa internet-priključkom) i ovlaštenu osobu za davanje informacija u okviru njegovih mogućnosti unutar firme. Osim toga importer / servisni partner odobrava zaduženim osobama Škoda Auto neograničeno pravo na informacije vezano za sve postupke unutar firme u vezi sa odvijanjem garancije i/ili kulance.

Rezultat audita mora biti unešen u protokolu uključujući predložene mjere, koje vode ka otklanjanju utvrđenih grešaka i kog potpisuju svi učesnici .

#### **Audit garancije kod servisnog partnera / importera sa treće strane**

- Audit garancije se po potrebi sprovode za provjeru procesa garancije kod importera od strane nekog stranog davaoca usluga.
- Importer će dozvoliti audite garancije stranog davaoca usluga i omogućiti auditorima pristup svoj potrebnoj dokumentaciji.



### 7.8.9 Dokumentacija

Importer/ servisni partner se obavezuje, da će arhivirati dokumentaciju vozila i garancije u podesnoj formi, tako da je u svako doba moguć jednosatavan uvid i u kratkom roku. U ostalom važe za zemlju uobičajeni pravni rokovi čuvanja. Ukoliko nije drugačije utvrđeno, trajanje arhiviranja iznosi 5 godina.

#### Dokumentacija kod servisnog partnera:

Dodatno uz zahtjev garancije-kulance potrebni su:

1. Radni nalog sa jasno shvatljivom reklamacijom kupca
2. Radna kartica uključujući dokaz o vremenu
3. Faktura kupca ili kopija u slučaju kulance

i u datom slučaju

- ♦ Protokol o optici vozila
- ♦ Dijagnostički protokol
- ♦ Hotline TSC Channel odštampani izvod
- ♦ Odštampan izvod informacionog upita o kulanci
- ♦ Faktura za stranu uslugu
- ♦ Odobrenje za popravku laka
- ♦ Faktura o prvobitnoj ugradnji originalnog novog ili zamijenjenog dijela/opreme
- ♦ Prepiska sa kupcima
- ♦ **DISS izvještaj**
- ♦ Dokaz o servisnim inspekcijama (redovnim servisima)
- ♦ Dokaz o mobilnoj garanciji

Navedenu dokumentaciju treba propisno i kompletno odložiti u firmi kod importera servisa. Svu dokumentaciju garancije trebalo bi odvojeno odložiti prema brojevima šasija, da bi se ona mogla jednostavno pronaći.

### 7.8.10 Držanje skladišta

Importer treba da osigura optimalno snabdijevanje dijelovima od Škoda Auto originalnih dijelova® i originalne dodatne opreme za odvijanje radova u garanciji.

**Skladištenje zamijenjenih dijelova kod servisnog partnera ili importera je tri mjeseca (izuzev dijelova iz sistema zamjene) od momenta poravnjanja zahtjeva importeru od strane Škoda Auto.**

**Na osnovu pripreme audita garancije ovo vrijeme se može produžiti od str. Škoda Auto .**

### 7.8.11. Kontrola garantnih zahtjeva kod audita garancije

**Kod kontrole garantnih zahtjeva za vrijeme od str. importera preduzetog audita Škoda Auto preporučuje, da se postupa prema nižim uputama . Isti postupak se primjenjuje kod audita importera od str. Škoda Auto.**

#### **Reklamacija– Sastavljanje radnog naloga**



- Identifikacija kupca (ime, adresa, podaci fakture i sl.).
- Identifikacija vozila (Registarska oznaka, FIN).
- Kilometraža (tačno prema brojaču kilometara).
- Datum prodaje (prema protokolu predaje ili servisnom planu).
- Datum reklamacije (datum ispostavljanja radnog naloga mora se podudarati sa datumom reklamacije (Datum odštampnog izvoda)).
- Opis greške – reklamacije (konkretno, ukoliko je moguće, sa riječima kupca).
- Potpis savjetnika kupaca/servisnog savjetnika.
- Potpis kupca na radnom nalogu (Potvrda zaključenja ugovora (reklamacije) i predaja automobila na popravku, ovaj ugovor treba predložiti prilikom kontrole garantnog zahtjeva (Arhiviranje prema priručniku garancije, poglavlje 7.6.2.1).

### Dijagnoza

- Radi li se o električnoj ili elektronskoj greški, greški dijelova, kod kojih se izvod može dokazati iz dijagnostičkog mjerenja (turbopunjač, katalizator, kompresor klima uređaja i sl.), garantnom zahtjevu mora biti priložen izvod vođenog traženja grešaka (kod modela 6Y i 1U može se dokazati izvod iz samodijagnoze), on mora sadržavati datum i identifikaciju vozila – FIN I određene greške (kod vođenog traženja grešaka na protokolu DD – treba istaknuti vrijeme dijagnoze u vremenskim jedinicama, ove jedinice utvrđuju maksimalno vrijeme za obračun u SAGA/2 pozicija rada 01500000). U slučaju, da prilikom dijagnoze nije utvrđena greška, garantnom zahtjevu treba priložiti skraćeni izvod vođenog traženja.
- Ukoliko su za određivanje ili dokazivanje greške potrebna dalja mjerenja – ona se sprovede (optika vozila, mjerenje kompresionog pritiska, mjerenje emisije, izvod iz testera baterije, i sl.). Ova mjerenja moraju se dokazati protokolom o ovom mjerenju. Ovi protokoli moraju sadržavati izmjerene podatke, identifikaciju vozila i datum mjerenja.
- Postoji li komunikacija sa TSC (tehnički upit za popravku) ili druga komunikacija, koja se odnosi na postupak ili odobrenje popravke od str. Škoda Auto, ova komunikacija se mora pismeno dokazati.
- Eventualno dalje pojedinosti za određivanje greške na vozilu, (opis).
- Sprovedeno mjerenje (dijagnozu) treba u slučaju potrebe potkrijepiti sa važećim izvodom iz elektronskog uzimanja vremena ili radnom karticom sa unosom radnog vremena na nalogu.
- U slučaju popravki, gdje Škoda Auto zahtijeva odobrenje, ovo odobrenje treba dokazati – E-Mail, DISS, SAGA/2, (kopija reklamacije laka, odobrenje individualne kulance, odnosno kopija odobrenja postupka popravke sa TSC).

### Vlastita popravka

- Popravka se sprovodi prema važećem tehnološkom postupku (prema servisnim priručnicima, objavljenim akcijama pozivanja ili radioničkim akcijama, prema privremenim informacijama, aktuelnim obavjestima, i sl..).
- Kod popravke se u principu koriste originalni dijelovi Škoda Auto prema priručniku garancije 7.9. Upute za završavanje garantnih popravki.
- U slučaju potrebe eksterno kupljenih dijelova i materijala (ne od str. Škoda Auto isporučeni dijelovi ili materijal), to treba dokazati eksternom fakturom, knjiži se max. po kupovnoj cijeni uz dodatak poreza na dodanu vrijednost.
- Kontrola uručivanja prema važećim pozicijama rada,
- U slučaju obračuna eksternog rada, to treba dokazati eksternom fakturom, to se knjiži po cijeni nabavke uz dodatak poreza na dodanu vrijednost.
- U slučaju uručivanja takozvan. 99 – slobodne pozicije rada, to treba dokazati izvodom iz sistema elektronskog uzimanja vremena (ne smije se prilagođavati sistemskim administratorom). Vrijeme, obračunato u ovim pozicijama rada, mora na garantnom zahtjevu ili na radnoj kartici biti obrazloženo sa unosom radnog vremena.



### Proširenje radnog naloga

- U slučaju utvrđivanja dalje greške na vozilu radni nalog treba propisno proširiti ovom popravkom i proširenje treba da potpiše kupac kod predaje vozila.

### Mobilnost

- Obračun prema priručniku garancija, poglavlje 7.3 Mobilna garancija.

### Popravke laka i prohrđavanja

- Treba dokazati kopijom servisne knjižice ili dokazima o sprovedenim servisnim inspekcijama (redovnim servisima).
- Prema priručniku garancija, poglavlje 7.2.3 .

### Kulanca

- Treba dokazati kopijom servisne knjižice ili dokazima o sprovedenim servisnim inspekcijama.
- Prema priručniku garancija, poglavlje 7.4 Kulanca.

### Reklamacije 1-21

- Treba dokazati kopijom računa o nabavci i montaži reklamiranog dijela (podudarajući podaci). Dalji drugi dokumenti isto kao kod standardne popravke uključujući dijagnozu.
- Prema priručniku garancija, poglavlje 7.6.3-3.

### Reklamacije 1-31

- Treba dokazati kopijom fakture o kupovini reklamiranog dijela (podudarajući podaci).
- Prema priručniku garancija, poglavlje 7.6.3-3.

### Kontrola uskladištenja i opravdanosti zamjene nekog rezervnog dijela kod importera odnosno servisnog partnera

- Kontrola i identifikacija dijela: Prodajni model, FIN, broj garantnog zahtjeva, datum proizvodnje dijela, broj dijela, optička kontrola, da nije došlo do oštećenja prilikom demontaže, opravdanost zamjene prema reklamaciji (kod time povezanih električnih dijelova i grešaka prema protokolu iz dijagnoze), kontrola pridržavanja tehnoloških postupaka (Aktuelne obavijesti, Tehničke informacije o proizvodu itd.) i opis nedostatka.

## 7.9 Upute za odvijanje popravki u garantnom roku

### Podaci o vozilu



U svakom garantnom zahtjevu podatke o vozilu treba navesti potpuno i bez grešaka. Povećanu pažnju npr. treba posvetiti tačnom podatku o stanju pređenih kilometara. Ovaj podatak treba očitati sa tahometra, podaci kupca su najčešće netačni.

### **Reklamirani nedostaci**

Nadležni tehničar servisnog partnera treba da se prije pismenog ispostavljanja garantnog zahtjeva pregledanjem vozila uvjeri, da su reklamirani nedostaci opravdani. Dokument o reklamiranom nedostatku treba da potpiše kupac prilikom predaje vozila na popravku. U slučaju utvrđivanja nedostajućeg potpisa kupca (npr. kod audita garancije) zahtjev se ocjenjuje kao neopravdan.

### **Naknadno utvrđeni nedostaci**

Ukoliko se za vrijeme radova na vozilu utvrde dodatni nedostaci, prije svega nedostaci, koji ugrožavaju pogonsku sigurnost vozila ili ugrožavaju propisno korištenje vozila, servisni partner se obavezuje da će odstraniti takve nedostatke, takođe i nedostatke, koji mogu izazvati dalje štete. Utvrđene nedostatke saradnik Škoda –servisnog partnera unosi i potpisuje u dokument o reklamiranom nedostatku i nalog garancije se naknadno proširuje.

**Proširenje mora potpisati kupac prilikom predaje vozila.**

### **Upotrijebljeni materijal**

Kod garantnih popravki obaveza je servisnog partnera da načelno koristi originalne rezervne dijelove Škoda Auto, koje isporučuje Škoda Auto i materijale za lakiranje, koje Škoda Auto preporučuje prema smjernici za popravku, odnosno dijelove koji su usklađeni sa Škoda Auto.

Kod garantne popravke mora se kod korištenja davati prednost dijelovima zamjene ili opremi (X – dijelovi), ako oni egzistiraju.

Ukoliko se kod garantne popravke izuzetno upotrijebi materijal, koji je kupljen negdje drugo, on se može obračunati samo do visine kupovne cijene bez poreza na dodanu vrijednost i bez nekog dodatka.

Faktura za neoriginalni dio ili materijal mora se priložiti uz garantni zahtjev.

### **Usluge, pružene od strane neovlaštene radionice za popravku**

Mi se ne obavezujemo, da nadoknađujemo troškove za garantne popravke, koje su po nalogu kupca sprovedene u radionici, koja nema Škoda -ovlaštenje.

### **Strane usluge(eksterne) po zahtjevu Škoda – servisnog partnera**

Veći dio radova kod garantnih popravki Škoda – servisni partner sprovodi u svojim vlastitim radionicama. Određene specijalne radove – kao npr. popravke laka, radove na ulošcima i druge stručne popravke – on može dati da se obavljaju kod specijalnih firmi.

Strane fakture za ove radove treba ispostavljati na ime Škoda – servisnog partnera, koji je naručio popravku, i smiju sadržavati samo radove, koji se odnose na garantnu popravku.

Pored tačne specifikacije izvršenih radova mora se na računu u svakom slučaju unijeti identifikacioni broj vozila (broj šasije) i datum popravke.

Strana faktura mora biti na zahtjev na raspolaganju.



### Zamjena montažnog seta

Kod reklamacija, gdje se rješenje nedostatka predlaže zamjenom seta (motor, mjenjač, pumpa za ubrizgavanje, turbopunjač itd.), kompletno prelakiravanje vozila ili reklamira li se nedostatak, zbog koga je došlo do nezgode, eventualno do znatnog oštećenja vozila, mora se uz pomoć **DISS - prijave** odmah obavijestiti Škoda Auto i metoda popravke priložiti garantnom zahtjevu.

### Popravke laka

Sve popravke laka na vozilima treba prijaviti još prije popravke kod importera. Nadležni saradnik importera mora najprije odobriti obim popravke i troškove popravke. Istovremeno kod importera mora uslijediti evidentiranje odobrenih popravki laka (**uključujući foto dokumentaciju**).

### Dijagnosticiranje nedostataka

Kod dijagnosticiranja nedostataka neophodno je, postupati prema važećoj Škoda Auto – tehničkoj dokumentaciji. Kopija dijagnostičkog protokola mora se postaviti zajedno sa zahtjevom.

### Troškovi, koji se ne nadoknađuju

- ◆ Sitni radovi, koji nisu bili predmet reklamacije kupca i čija neophodnost se utvrđuje npr. kod sprovođenja redovnog servisa u radionici, ne smiju se unositi u garantni zahtjev.
- ◆ Probne vožnje su sastavni dio kalkulacije satnice za garantne popravke i zato ih Škoda Auto ne nadoknađuje.
- ◆ Troškovi za ponovne radove, koji su se morali ponovo izvršiti zbog pogrešne dijagnoze, ili pogrešno izvršene popravke, snosi servisni partner.
- ◆ Troškovi za štete i oštećenja, koje u slučaju osiguranja ne preuzima Osiguranje, snosi sam kupac (npr. industrijske emisije, hemikalije, vatra, krađa, viša sila itd.).
- ◆ Ne nadoknađuju se takođe takvi dijelovi, koji usljed velike kilometraže pokazuju prirodno habanje.

### Punjenja za pogon

U slučaju štete nadoknađuje se samo gubitak punjenja za pogon (ukoliko Tehničkom informacijom o proizvodu nije drugačije propisano).

Motorno ulje se ne nadoknađuje, ukoliko u okviru redovnog servisa treba da se održi promjena ulja u ovom momentu.