

USLOVI SAOBRAZNOSTI, REKLAMACIJE I DODATNOG KOMERCIJALNOG POKRIĆA

Garantni list se primenjuje u delu u kome je dodatna komercijalna garancija izričito ugovorena.

Verzija: 11.09.2026.

Primena dokumenta: za prodaje / isporuke od 02.08.2026.

VAŽNO ZA POTROŠAČE

Potrošač ima prava koja besplatno ostvaruje na osnovu zakonske odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe. Dodatna komercijalna garancija, kada je izričito ugovorena, ne isključuje, ne ograničava i ne utiče na ta prava. Zakonska prava u prvih 24 meseca ne predstavljaju posebnu komercijalnu pogodnost ECO STEAM-a. Ograničenja radnih sati iz ovog dokumenta ne primenjuju se na zakonsku odgovornost prema potrošaču u tom periodu.

Status kupca	☐ Potrošač - fizičko lice van poslovne / komercijalne delatnosti ☐ B2B kupac - pravno lice / preduzetnik / poslovna kupovina
Svrha kupovine	☐ Privatna / neposlovna ☐ Poslovna / profesionalna / komercijalna
Kupac / naziv firme	
Adresa / PIB	
Naziv proizvoda i model	
Vrsta uređaja	☐ Mašina za pranje podova ☐ Paročistač / topla voda ☐ Benzinski / dizel perlač ☐ Električni perlač / pumpa ☐ Teleskopski štap ☐ Drugo: _____
Proizvođač	
Serijski broj uređaja	
Datum prodaje / isporuke	
Broj računa / ugovora	
Stanje brojača pri isporuci	_____ radnih sati ☐ N/P - uređaj nema brojač
Baterija - tip i serijski broj	
Punjač - serijski broj	

1) Sažetak pokrića za Chancee mašine za pranje i ribanje podova

Korisnik	Period / limit	Šta je pokriveno	Šta nije uključeno
Potrošač	1-24 meseca	Zakonska prava zbog nesaobraznosti; bez limita radnih sati.	Zakonska prava se primenjuju u celosti.
Potrošač - opciono	25-36 meseci ili ukupno 2.000 h	Dodatna komercijalna garancija za kvalifikovane rezervne delove kod potvrđenog nedostatka obuhvaćenog paketom.	Rad, dijagnostika, demontaža/montaža, transport i teren, osim kada prinudni propis nalaže drugačije.
B2B standard	Do 12 meseci / 1.000 h	Kvalifikovani rezervni delovi + rad serviseru u ECO STEAM servisnom centru.	Teren i posebni logistički troškovi, osim ako je drugačije ugovoreno ili zakon nalaže drugačije.
B2B - paket do 24 meseca	Do 24 meseca / ukupno 1.500 h	Nakon isteka standardne faze: produženo ugovorno pokriće kvalifikovanih rezervnih delova.	Rad, dijagnostika, montaža/demontaža, teren i transport u meri dopuštenoj ugovorom i zakonom.
B2B - paket do 36 meseci	Do 36 meseci / ukupno 2.000 h	Nakon prethodne faze: produženo ugovorno pokriće kvalifikovanih rezervnih delova.	Isto kao u produženoj 24-mesečnoj fazi.

OSTALI PROIZVODI - OPŠTI PRINCIP: Za potrošača se primenjuju zakonska prava zbog nesaobraznosti bez obzira na to da li je ugovorena posebna komercijalna garancija. Za B2B kupca rok i sadržina ugovornog pokrića određuju se ponudom, računom, ugovorom, tehničkom dokumentacijom i ovim uslovima. Ako nije drugačije ugovoreno, standardno B2B pokriće iznosi 12 meseci.

Napomena: Kod svakog opcionog paketa važi limit koji prvi nastupi: kalendarski rok ili kumulativno stanje brojača. Kod uređaja bez fabričkog ili ECO STEAM-odobrenog brojača primenjuje se samo vremenski rok. Cena opcionog pokrića nije sastavni deo ovog dokumenta; utvrđuje se važećom ponudom, internet ponudom i/ili računom.

2) Pravni status i obim prava / pokrića

2.1 Potrošač

Potrošač je fizičko lice koje robu pribavlja u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti. Označavanje statusa kupca u ovom dokumentu služi evidenciji i ne može isključiti prava koja kupcu pripadaju po prinudnim propisima.

ECO STEAM odgovara za nesaobraznost robe u zakonskom roku od 24 meseca. Ako se nesaobraznost pojavi u roku od jedne godine od dana isporuke, pretpostavlja se da je postojala u trenutku isporuke, osim kada je takva pretpostavka nespojiva sa prirodom robe ili nedostatka. Teret dokazivanja suprotnog snosi ECO STEAM kao trgovac.

Ako se nesaobraznost pojavi u prvih 30 dana od isporuke, potrošač može, pod zakonskim uslovima, birati zamenu, odgovarajuće umanjenoje cene ili raskid ugovora. ECO STEAM u tom periodu ne uslovljava ostvarivanje tih prava prethodnom opravkom. Opravka je moguća kada je potrošač izričito izabere ili sa njom saglasi. Raskid nije moguć kod neznatne nesaobraznosti u slučajevima predviđenim zakonom.

Posle prve opravke, ponovna opravka zbog istog ili drugog nedostatka moguća je samo uz izričitu saglasnost potrošača. Otklanjanje nesaobraznosti je za potrošača besplatno, uključujući neophodne troškove rada, materijala, preuzimanja, transporta i vraćanja robe, kada su ti troškovi potrebni za ostvarivanje zakonskih prava.

2.2 Dodatna komercijalna garancija za potrošača

Dodatna komercijalna garancija postoji samo kada je izričito ugovorena u ponudi, porudžbenici, ugovoru, računu ili drugom trajnom zapisu. Ona daje dodatna prava preko zakonskog perioda nesaobraznosti i ni na koji način ne zamenjuje niti umanjuje zakonska prava potrošača.

2.3 B2B kupac

B2B kupcem smatra se pravno lice, preduzetnik ili drugo lice koje robu pribavlja u okviru poslovne, profesionalne ili komercijalne delatnosti. Na taj odnos primenjuju se individualno ugovoreni uslovi, ponuda, porudžbenica, račun, ovaj dokument i važeći propisi o obligacionim odnosima.

Produženo B2B pokriće u drugoj i trećoj fazi predstavlja produženo ugovorno pokriće rezervnih delova. Njegov predmet je obezbeđivanje kvalifikovanih rezervnih delova pod uslovima ovog dokumenta i konkretne ponude. Ova formulacija ne isključuje prava i obaveze koja se po važećim prinudnim propisima ne mogu ugovorom isključiti ili ograničiti.

2.4 Predmet pokrića

Pokriveni su dokazani nedostaci materijala, izrade ili sklopa u okviru prava, perioda i paketa koji su primenljivi na konkretnog kupca. Redovno održavanje, čišćenje, podešavanje i normalno habanje nisu sami po sebi garantni kvar.

2.5 Oglašavanje i povoljniji uslovi

Ako su uslovi dodatne komercijalne garancije objavljeni u oglašavanju povoljniji za potrošača od uslova iz ovog dokumenta, primenjuju se povoljniji oglašeni uslovi, osim kada je oglasna poruka pre zaključenja ugovora izmenjena na odgovarajući način u skladu sa zakonom.

2.6 Verzija i raniji pravni odnosi

Ova verzija uslova izdaje se uz prodaje / isporuke od 02.08.2026. godine. Na ranije pravne odnose i postupke primenjuju se prelazna pravila i drugi prinudni propisi koji su na konkretan odnos primenljivi. Postupci započeti pre početka primene novog Zakona o zaštiti potrošača okončavaju se prema propisima po kojima su započeti.

3) Obaveze kupca i uslovi pravilne upotrebe

- Uređaj koristiti isključivo prema uputstvu proizvođača, deklarisanom nameni i tehničkim ograničenjima.
- Pri preuzimanju proveriti kompletnost, serijske brojeve, stanje brojača i vidljiva transportna oštećenja.
- Uređajem smeju rukovati samo obučena lica. Kupac je odgovoran da operaterima obezbedi uputstvo i osnovnu obuku.
- Obezbediti odgovarajuće napajanje, uzemljenje, ventilaciju, dovod i kvalitet vode, filtraciju, temperaturu i uslove skladištenja.
- Koristiti samo sredstva za čišćenje, baterije, punjače, ulja i dodatnu opremu koje je proizvođač odobrio ili koje je ECO STEAM pisano preporučio.
- Sačuvati račune, servisne naloge i zapisnike za izvršene popravke ili druge bitne intervencije na uređaju, kada postoje.
- Pre svake upotrebe proveriti kablove, creva, filtere, četke, brisače, nivo tečnosti, sigurnosne sklopove i eventualno curenje.

Za potrošača: neispunjenje preporučene obaveze održavanja nije samo po sebi dovoljan razlog za odbijanje zakonskog zahteva. Mora se utvrditi relevantna i dokumentovana uzročna veza sa prijavljenim kvarom, uz primenu zakonskih pravila o teretu dokazivanja.

4) Kada dodatno komercijalno / ugovorno pokriće ne pokriva kvar ili oštećenje

- Mehaničko, hemijsko ili termičko oštećenje nastalo nakon predaje robe, udar, prevrtanje, preopterećenje, vandalizam, nepravilan transport ili skladištenje.
- Kvar ili povećanje štete uzrokovano neovlašćenom popravkom, prepravkom, softverskom intervencijom ili ugradnjom neodobrenih delova, u delu u kome postoji uzročna veza sa intervencijom.

- Oštećenje zbog prenapona, podnapona, nestabilne mreže, lošeg uzemljenja, vode u električnim komponentama, poplave, mraza, požara, groma ili drugih spoljnih uticaja, kada je uzročna veza dokumentovana.
- Rad bez dovoljnog dovoda vode, rad pumpe na suvo, kavitacija, začepljen filter, pregrevanje, produženi rad u bypass režimu ili nepoštovanje intervala ulja i održavanja, kada je to uzrok konkretnog kvara.
- Upotreba agresivne, zapaljive, prekomerno penušave, visoko kisele ili visoko alkalne hemije suprotno uputstvu, kao i mešanje sredstava koje je prouzrokovalo oštećenje.
- Duboko pražnjenje baterije, nepravilno punjenje, neodobren punjač, skladištenje prazne baterije ili prekoračenje dozvoljene temperature, kada je uzročno povezano sa kvarom.
- Neovlašćena manipulacija brojačem radnih sati, BMS podacima, plombama, serijskim brojem ili drugim identifikacionim oznakama može dovesti do gubitka dodatnog pokrića kada je relevantna za utvrđivanje uslova pokrića.

PRAVILO UZROČNE VEZE

Nijedno isključenje ne primenjuje se automatski samo zato što je određena okolnost postojala. Kada je za odluku bitna uzročna veza, ECO STEAM utvrđuje i dokumentuje da li je konkretna nepravilna upotreba, održavanje, spoljni uticaj ili intervencija prouzrokovala prijavljeni kvar ili povećala štetu. Za potrošače se istovremeno primenjuju zakonska pravila o nesaobraznosti i teretu dokazivanja.

5) Posebni uslovi za Chancee mašine za pranje i ribanje podova

5.1 Potrošač - zakonski period

Za potrošača se tokom prvih 24 meseca od isporuke primenjuju zakonska prava zbog nesaobraznosti, bez ograničenja brojem radnih sati.

5.2 Potrošač - opciona treća godina

Ako je dodatna komercijalna garancija do 36 meseci izričito ugovorena i evidentirana u ponudi, računu ili drugom trajnom zapisu, od 25. do 36. meseca odnosno do ukupno 2.000 radnih sati, šta pre nastupi, ECO STEAM obezbeđuje bez naknade kvalifikovani rezervni deo kod kojeg je potvrđen nedostatak obuhvaćen dodatnom komercijalnom garancijom.

Rad servisera, dijagnostika, demontaža, montaža, transport, slanje i izlazak na teren nisu sadržani u ovom dodatnom pokriću, osim kada određeni trošak po prinudnom propisu pada na teret ECO STEAM-a.

5.3 B2B - standardna faza

Za B2B kupca standardno ugovorno servisno pokriće traje do 12 meseci od isporuke ili do ukupno 1.000 radnih sati, šta pre nastupi. Obuhvata kvalifikovane rezervne delove i rad servisera izvršen u ECO STEAM servisnom centru, u skladu sa ponudom i ugovorom.

5.4 B2B - produženi paket do 24 meseca

Ako je ugovoreno produženo pokriće do 24 meseca / 1.500 ukupnih sati, ono počinje po isteku standardne faze po vremenu ili broju sati i traje najduže do 24 meseca od isporuke ili do ukupno 1.500 radnih sati, šta pre nastupi. U ovoj fazi ECO STEAM obezbeđuje kvalifikovane rezervne delove pod uslovima produženog ugovornog pokrića.

Rad, dijagnostika, demontaža, montaža, terenski servis i transport naplaćuju se prema važećem cenovniku u meri u kojoj je takvo ugovaranje dopušteno važećim propisima.

5.5 B2B - produženi paket do 36 meseci

Ako je ugovoreno produženo pokriće do 36 meseci / 2.000 ukupnih sati, nakon isteka prethodne faze traje najduže do 36 meseci od isporuke ili do ukupno 2.000 radnih sati, šta pre nastupi. U ovoj fazi ECO STEAM obezbeđuje kvalifikovane rezervne delove pod uslovima produženog ugovornog pokrića.

Rad, dijagnostika, demontaža, montaža, terenski servis i transport naplaćuju se prema važećem cenovniku u meri u kojoj je takvo ugovaranje dopušteno važećim propisima.

5.6 Zaključenje opcionog paketa

Produženo pokriće ugovara se prilikom kupovine i mora biti navedeno u ponudi, porudžbenici, ugovoru ili računu. Naknadno ugovaranje moguće je samo uz izričitu pisanu saglasnost ECO STEAM-a i, kada ECO STEAM to zahteva, nakon pregleda uređaja. Naknada za opciono pokriće određuje se prema važećoj ponudi u trenutku ugovaranja i nije sastavni deo ovog dokumenta.

5.7 Servisno mesto i transport

Za B2B kupce servisno mesto je ECO STEAM servisni centar u Trnavi kod Jagodine, osim kada je drugačije ugovoreno ili kada prinudni propis nalaže drugačije. Za potrošače se način pregleda, preuzimanja, transporta i popravke određuje u skladu sa zakonom. Kod osnovane zakonske nesaobraznosti neophodni troškovi ne prebacuju se na potrošača.

5.8 Način rešavanja i zamenska mašina

Za potrošača se način rešavanja nesaobraznosti određuje prema zakonu, uključujući posebno pravo izbora u prvih 30 dana. Za B2B kupca način rešavanja određuje se ugovorom i važećim propisima. Zamenska ili pozajmljena mašina nije deo standardnog pokrića, osim ako je izričito navedeno drugačije u ponudi ili ugovoru; ova odredba ne utiče na prava koja se po prinudnim propisima ne mogu isključiti.

6) Posebni tehnički uslovi po vrsti uređaja

KAKO SE PRIMENJUJE OVA TAČKA

Kupac primenjuje samo odeljke koji odgovaraju kupljenoj vrsti uređaja. Ako uređaj pripada u više kategorija, primenjuju se svi odgovarajući odeljci. Tehnički uslovi ne menjaju rok naveden na računu ili u tački 1, već određuju pravila pravilne upotrebe i održavanja.

Vrsta uređaja	Odeljak koji se primenjuje
Mašine za pranje i ribanje podova	6.1 + tačke 5, 7 i 8 kada su primenljive
Paročistači i perači sa toplom vodom	6.2; dodatno 6.4 ako je uređaj električni
Benzinski i dizel perači pod pritiskom	6.3
Električni perači pod pritiskom i pumpe	6.4; dodatno 6.2 ako imaju toplu vodu / kotao
Teleskopski štapovi sa unutrašnjim crevom	6.5

6.1 MAŠINE ZA PRANJE I RIBANJE PODOVA

Primenjuje se na: Chancee walk-behind, samohodne i ride-on mašine, kao i druge floor scrubber mašine

- Dodavanje tereta na mašinu je strogo zabranjeno. Nije dozvoljeno postavljanje utega, kanistera ili drugih balastnih predmeta radi povećanja pritiska četke. Kada servis dokumentovano utvrdi da je dodatno opterećenje prouzrokovalo oštećenje motora četke, reduktora, nosača ili pogonskog sklopa, takvo oštećenje nije obuhvaćeno dodatnim pokrićem.
- Koristiti isključivo niskopenuća sredstva za mašinsko pranje podova u pH opsegu koji preporučuje proizvođač. Kisela, jako alkalna ili prekomerno penušava sredstva mogu oštetiti zaptivke, gumene delove, aluminijumske komponente i usisni motor.
- Rezervoar za prljavu vodu mora se isprazniti i oprati nakon upotrebe. Plovak, filter usisnog motora, usisna creva i kanali moraju se redovno čistiti. Kada servis dokumentovano utvrdi da je oštećenje usisnog motora prouzrokovano zapušenjem, prekomernom penom ili povratkom nečistoće, takvo oštećenje nije obuhvaćeno dodatnim pokrićem.
- Ne koristiti mašinu sa zapušanim usisom, oštećenim kablom, curenjem, neispravnim plovkom ili bez propisanih filtera.
- Četke, padovi, nosači i gumene brisne lajsne moraju odgovarati modelu mašine i vrsti podloge. Neodgovarajući pribor može preopteretiti motor, reduktor ili oštetiti podlogu.
- Kod baterijskih modela izbegavati duboko pražnjenje, koristiti originalni ili odobreni punjač i puniti mašinu prema uputstvu. Mašinu ne ostavljati duže vreme sa praznom baterijom.

Napomena za potrošače: navedena tehnička pravila ne ograničavaju zakonska prava. Za odbijanje zakonskog zahteva mora postojati relevantna pravna i činjenična osnova, uz poštovanje pravila o teretu dokazivanja.

6.2 PAROČISTAČI I PERAČI POD PRITISKOM SA TOPLOM VODOM

Primenjuje se na: paročistače, generatore pare, uređaje sa kotlom i perače sa grejanjem vode

- Obavezna je upotreba sredstva protiv kamenca koje preporučuje proizvođač, u propisanoj koncentraciji i uz poštovanje pH kompatibilnosti. Sirće, koncentrovana limunska kiselina i druga agresivna kućna sredstva mogu oštetiti zaptivke, ventile, mesingane delove, grejač i kotao.
- Odvapnjivanje se vrši prema uputstvu proizvođača, ali najkasnije na svakih 30 do 50 radnih sati ili svaka 3 meseca, u zavisnosti od toga šta pre nastupi. Ako proizvođač propisuje kraći interval, primenjuje se kraći interval.
- Pri tvrdoći vode iznad približno 15-20 °dH preporučuje se češće odvapnjivanje i/ili ugradnja odgovarajućeg predfiltera ili omekšivača vode.
- Kupac treba da vodi evidenciju održavanja koja sadrži datum, korišćeno sredstvo, količinu i opis izvršenog postupka. Nedostatak evidencije može biti relevantan za dodatno komercijalno / ugovorno pokriće samo kada je povezan sa konkretnim kvarom; sam po sebi ne ukida zakonska prava potrošača.
- Ako je kamenac napredovao do aktiviranja sigurnosnog ventila, smanjenog protoka ili nemogućnosti stvaranja pritiska, takvo stanje smatra se posledicom zanemarenog održavanja kada servis to dokumentovano utvrdi.
- Nakon upotrebe postupiti prema uputstvu proizvođača za rasterećenje pritiska, ispuštanje kondenzata i pražnjenje ostatka vode. Uređaj se ne otvara niti servisira dok je pod pritiskom ili vruć.

6.3 BENZINSKI I DIZEL PERAČI POD PRITISKOM

Primenjuje se na: uređaje sa benzinskim ili dizel motorom i visokopritisnom pumpom

- Motorno ulje menjati u intervalima koje propisuje proizvođač motora. Prvi servis ulja izvršiti prema uputstvu; kada nije drugačije navedeno, najkasnije nakon približno 20 do 25 radnih sati. Čuvati račun, servisni nalog ili servisnu knjižicu kao dokaz.
- Ulje visokopritisne pumpe menjati prema uputstvu proizvođača pumpe. Ako proizvođač propisuje prvi skraćeni servisni interval, primenjuje se taj raniji interval. Rad bez ulja, neodgovarajuće ulje ili prekoračeni intervali mogu isključiti dodatno pokriće za pumpu i povezane sklopove kada postoji dokumentovana uzročna veza sa kvarom.
- Koristiti isključivo gorivo koje je odobrio proizvođač. Benzin sa sadržajem etanola većim od E10 nije dozvoljen osim ako je proizvođač to izričito odobrio. Gorivo koje je dugo stajalo, naročito duže od približno 30 dana bez stabilizatora, može oštetiti karburator i sistem goriva.
- Rad pumpe bez vode je zabranjen. Uređaj pokrenuti tek kada je obezbeđen dovoljan dovod vode i kada voda slobodno prolazi kroz sistem. Čak i veoma kratak rad na suvo može oštetiti klipne zaptivke i ventile.
- Kada se mlaznica ne koristi, uređaj se ne sme ostavljati u bypass režimu duže od vremena dozvoljenog uputstvom proizvođača. Ako uputstvo ne propisuje drugačije, uređaj isključiti bez odlaganja, a najkasnije nakon približno 30 sekundi mirovanja bez aktiviranja pištolja.
- Pre zimskog ili dužeg skladištenja isprazniti sistem goriva prema uputstvu, a pumpu i vodeni sistem zaštititi odgovarajućim sredstvom protiv smrzavanja ili propilen-glikolom samo kada je takav postupak dozvoljen od proizvođača.
- Pukotine glave pumpe, deformisani ventili i druga oštećenja usled smrzavanja, pregrevanja ili rada na suvo nisu obuhvaćena dodatnim pokrićem kada servis dokumentovano utvrdi takav uzrok.

6.4 ELEKTRIČNI PERAČI POD PRITISKOM I PUMPE

Primenjuje se na: uređaje na 230 V ili 400 V, hladnovodne i toplovodne električne perače i pumpe

- Uređaj priključiti na napon, frekvenciju, zaštitu i uzemljenje navedene na nazivnoj pločici. Za uređaje deklarisan na 230 V potrebna je stabilna mreža; napon ispod približno 220 V, veliki padovi napona ili oscilacije mogu pregrijati motor i oštetiti elektroniku.
- Kvar se ne odbija samo zbog zabeleženog odstupanja napona; mora postojati dokumentovana uzročna veza između neodgovarajućeg napajanja i konkretnog oštećenja.
- Koristiti produžni kabl odgovarajućeg preseka i dužine prema snazi uređaja. Pretanak, predugačak, namotan ili oštećen produžni kabl može izazvati pad napona i pregrevanje. Kada su oscilacije mreže česte, preporučuje se odgovarajuća zaštita ili stabilizator napona.
- Rad pumpe bez vode je zabranjen. Pre pokretanja odzračiti sistem i obezbediti da voda slobodno protiče. Suv rad može oštetiti klipne zaptivke i nepovratne ventile pumpe.
- Dovod vode mora obezbediti minimalni pritisak i protok iz uputstva. Pretanko ili predugačko dovodno crevo, nizak pritisak vodovoda ili zapušena usisna mrežica mogu izazvati kavitaciju i oštećenje pumpe.
- Pesak, kamenac i suspendovane čestice ubrzano habaju pumpu. Usisnu mrežicu redovno čistiti. Pri tvrdoći vode iznad približno 20 °dH preporučuje se odgovarajući predfilter ili tretman vode.
- Pri temperaturama ispod 0 °C pumpu, creva i vodene instalacije potpuno isprazniti ili uređaj skladištiti u prostoru bez mraza.

6.5 TELESKOPSKI ŠTAPOVI SA UNUTRAŠNjim CREVOM

Primenjuje se na: karbonske i druge teleskopske štapove sa unutrašnje vođenim crevom i spojnicama

- Unutrašnja creva, prolazi, spojnice i zaptivke izloženi su povećanom habanju i pokriveni su dodatnim pokrićem samo kada je jasno utvrđen fabrički nedostatak, a ne normalno habanje ili mehaničko oštećenje.
- Dodatno pokriće ne obuhvata oštećenja nastala savijanjem ispod dozvoljenog radijusa, uvrtanjem, povlačenjem creva, nepravilnim sklapanjem segmenata, udarom, padom, radom iznad dozvoljenog pritiska ili korišćenjem neodgovarajućih priključaka, kada postoji dokumentovana uzročna veza.

7) Brojač radnih sati

7.1 Stanje brojača evidentira se pri isporuci, prijavi zahteva i servisnoj intervenciji. Kada je tehnički moguće, ECO STEAM može zahtevati fotografiju displeja ili očitavanje servisnih podataka.

7.2 Ako uređaj nema fabrički ili ECO STEAM-odobren brojač, označava se N/P i na dodatno komercijalno odnosno ugovorno pokriće primenjuje se samo vremenski rok.

7.3 Ograničenje radnih sati ne primenjuje se na zakonsku odgovornost ECO STEAM-a prema potrošaču u prvih 24 meseca.

7.4 Neovlašćena manipulacija brojačem može dovesti do gubitka dodatnog komercijalnog / ugovornog pokrića kada je relevantna za utvrđivanje uslova pokrića, ali ne može ukinuti neotuđiva zakonska prava potrošača.

8) Baterije i punjači

8.1 Potrošači. Baterija i punjač koji su prodati kao sastavni deo robe podležu zakonskim pravilima o saobraznosti. Rokovi navedeni u nastavku za posebno komercijalno ili B2B pokriće ne predstavljaju skraćenje zakonskih prava potrošača.

8.2 B2B - GEL, AGM i olovno-kiselinske baterije. Ako u ponudi, računu ili dokumentaciji proizvođača nije naveden povoljniji rok, posebno ugovorno pokriće ECO STEAM-a za ove baterije traje 6 meseci od isporuke.

8.3 Litijumske baterije i punjači. Primenjuju se posebni rokovi i uslovi navedeni u ponudi, računu i dokumentaciji proizvođača. Ako proizvođač ili ECO STEAM ponudi povoljnije uslove, primenjuju se ti povoljniji uslovi.

8.4 Normalno habanje. Postepeno smanjenje kapaciteta baterije koje odgovara njenoj starosti, broju ciklusa, temperaturi, načinu punjenja i normalnoj upotrebi ne smatra se samo po sebi fabričkim kvarom. Prevremeni ili neuobičajeni gubitak kapaciteta ocenjuje se prema konkretnom stanju, tehničkim podacima i BMS podacima kada postoje.

8.5 Nepravilna upotreba. Dodatno pokriće ne obuhvata posledice dubokog pražnjenja, pogrešnog polariteta, neodobrenog punjača, nepravilnog skladištenja, mehaničkog oštećenja, oksidacije priključaka ili prekoračenja propisanog temperaturnog opsega kada je dokumentovano utvrđena uzročna veza sa kvarom.

9) Skladištenje i transport - svi uređaji

- Uređaj transportovati u položaju koji propisuje proizvođač, pravilno pričvršćen i zaštićen od prevrtanja, udara i curenja tečnosti.
- Preporučeni opseg temperature skladištenja je od -10 °C do +60 °C samo kada tehnička dokumentacija konkretnog uređaja ne propisuje užu opseg. Baterije se skladište prema posebnim temperaturnim uslovima proizvođača.
- Pre skladištenja dužeg od 30 dana isprazniti ili zaštititi pumpu i vođeni sistem, isprazniti rezervoare, očistiti filtere i održavati bateriju prema uputstvu.
- Oštećenja od mraza, vlage, direktnog sunca, korozije, nepravilnog transporta ili dugotrajnog skladištenja bez propisanog održavanja nisu obuhvaćena dodatnim pokrićem kada su uzročno povezana sa kvarom.

10) Potrošni delovi i normalno habanje

Normalno habanje četki, padova, filčeva, brisnih / usisnih guma, filtera, remena, creva, zaptivki, dihtunga, mlaznica, sapnica, membrana, smole, točkova, pneumatika i nosača četki / padova nije obuhvaćeno dodatnim komercijalnim ili ugovornim pokrićem. Navedena klasifikacija ne isključuje jasno utvrđen fabrički nedostatak ili zakonsku nesaobraznost koja je postojala pri isporuci.

NIJE AUTOMATSKI POTROŠNI DEO

Prekidači, kablovi, ručice, kućišta, rezervoari, motori, elektronski moduli, upravljačke ploče, pogonski motori, reduktori i pumpe ne smatraju se automatski potrošnim delovima. Servis utvrđuje da li je konkretan kvar posledica fabričkog nedostatka, normalnog habanja, mehaničkog oštećenja ili nepravilne upotrebe.

11) B2B pregled robe, odgovornost i ugovorni uslovi

11.1 B2B kupac je dužan da robu pregleda čim je to prema redovnom toku stvari moguće. Kod ugovora u privredi vidljivi nedostaci prijavljuju se bez odlaganja, a skriveni nedostaci bez odlaganja nakon njihovog otkrivanja. Prijava treba da sadrži opis nedostatka i omogući ECO STEAM-u pregled uređaja. Kada je moguće, uz prijavu se dostavljaju fotografije, video zapis i stanje brojača radnih sati.

11.2 Kod B2B kupaca ECO STEAM, u meri dopuštenoj važećim propisima, ne odgovara za izgubljenu dobit, zastoje poslovanja ili proizvodnje, trošak zamenske opreme i drugu posrednu ili posledičnu štetu, osim ako je drugačije izričito ugovoreno. Ovo ograničenje ne primenjuje se na štetu prouzrokovanu namerno ili krajnjom nepažnjom, niti na odgovornost koja se po zakonu ne može unapred isključiti ili ograničiti.

11.3 Ovi uslovi čine sastavni deo ponude, porudžbenice ili ugovora kada su kupcu uručeni ili učinjeni dostupnim pre zaključenja ugovora i kada se ponuda, porudžbenica, račun ili ugovor na njih izričito pozivaju. Posebno ugovoreni uslovi imaju prvenstvo u meri u kojoj je to dopušteno prinudnim propisima.

12) Trajanje rokova, teritorija i prenos dodatnog pokrića

12.1 Period otklanjanja nesaobraznosti. Kod potrošačke zakonske odgovornosti rokovi propisani zakonom ne teku tokom perioda koji ECO STEAM koristi za otklanjanje nesaobraznosti, u skladu sa važećim propisima.

12.2 Popravka / zamena u okviru ugovornog ili garantnog pokrića. Kada se na konkretno ugovorno ili garantno pokriće primenjuju pravila Zakona o obligacionim odnosima, produženje ili ponovno otpočinjanje garantnog roka nakon manje opravke, bitne opravke, zamene uređaja ili zamene dela određuje se prema važećim propisima.

12.3 Teritorijalno važenje. Dodatna komercijalna garancija i ugovorno servisno pokriće ECO STEAM-a važe na teritoriji Republike Srbije, osim ako je u ponudi ili ugovoru izričito ugovoreno šire teritorijalno važenje. Ova odredba ne ograničava prinudna zakonska prava potrošača.

12.4 Prenos. Dodatna komercijalna garancija data potrošaču može se preneti na narednog vlasnika konkretnog uređaja uz dokaz o kupovini i identifikaciju uređaja, osim ako je u originalnoj ponudi izričito navedeno drugačije. Prenos ne produžava rok niti menja početni datum ili limit sati. Produženo B2B ugovorno pokriće nije prenosivo na drugog poslovnog korisnika bez prethodne pisane saglasnosti ECO STEAM-a.

13) Servis, rezervni delovi i preventivno održavanje

13.1 Informacije o dostupnosti rezervnih delova, potrošnog materijala, dodatne opreme i tehničkog servisa za konkretan model daju se kupcu u ponudi, tehničkoj dokumentaciji, na internet stranici proizvođača i/ili na zahtev kupca, u skladu sa važećim propisima i raspoloživošću proizvođača / uvoza.

13.2 Redovan preventivni servis preporučuje se prema uputstvu proizvođača i intenzitetu korišćenja. Ako godišnji servis nije izričito naveden kao uslov konkretnog dodatnog paketa u ponudi, njegovo neizvršenje samo po sebi ne ukida dodatno pokriće; značaj propusta procenjuje se prema uzročnoj vezi sa konkretnim kvarom.

14) Postupak reklamacije, transport i vansudsko rešavanje spora

14.1 Podnošenje reklamacije. Reklamacija se može podneti u poslovnom prostoru ECO STEAM-a, telefonom, poštom, elektronskim putem ili na drugom trajnom nosaču podataka, uz račun ili drugi prihvatljiv dokaz o kupovini. Potrebno je navesti podatke kupca, model, serijski broj, broj računa, stanje brojača, opis kvara i kontakt; fotografije ili video mogu se dostaviti kada su korisni za dijagnostiku.

14.2 Rok za prijavu. Potrošač treba da ECO STEAM obavesti o nesaobraznosti u roku od dva meseca od trenutka kada je za nju saznao, a najkasnije u okviru zakonskog roka odgovornosti.

14.3 Evidentiranje. ECO STEAM bez odlaganja izdaje pisanu ili elektronsku potvrdu prijema reklamacije odnosno broj pod kojim je reklamacija evidentirana. Evidencija reklamacija vodi se i čuva u skladu sa zakonom i propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

14.4 Odgovor. ECO STEAM odgovara na reklamaciju bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od prijema. Odgovor sadrži odluku da li se reklamacija prihvata, obrazloženje ako se ne prihvata, izjašnjenje o zahtevu potrošača i, kada se reklamacija prihvata, konkretan predlog načina i roka rešavanja.

14.5 Rok za rešavanje. Prihvaćena reklamacija rešava se najkasnije u roku od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj. Kada je za predloženo rešenje potrebna saglasnost potrošača, potrošač se izjašnjava u roku od 3 dana od prijema odgovora. Rok za rešavanje miruje do prijema njegovog izjašnjenja; ako se potrošač ne izjasni, ne smatra se da je prihvatio predlog. Produženje roka moguće je samo jednom, iz objektivnih razloga i uz prethodnu saglasnost potrošača.

14.6 Ambalaža i utvrđivanje nesaobraznosti. Nemogućnost potrošača da dostavi originalnu ambalažu nije uslov za prijem ili rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti. Utvrđivanje postojanja nesaobraznosti potrošaču se ne naplaćuje.

14.7 Preuzimanje i transport. Potrošač stavlja robu na raspolaganje ECO STEAM-u radi pregleda i, kada je primenljivo, opravke ili zamene. ECO STEAM sa potrošačem prethodno dogovara način pregleda, preuzimanja, transporta ili terenske intervencije, uzimajući u obzir vrstu kvara, dimenzije i težinu uređaja. Kada je zahtev osnovan po osnovu zakonske nesaobraznosti, potrošač ne snosi neophodne troškove njenog otklanjanja. Potrošač ne treba samoinicijativno da naručuje poseban transport na račun ECO STEAM-a bez prethodne koordinacije, osim kada bi takvo ograničenje onemogućilo ili neopravdano otežalo ostvarivanje zakonskih prava.

14.8 Raskid zbog nesaobraznosti. Kada su ispunjeni zakonski uslovi za raskid ugovora zbog nesaobraznosti, roba se vraća o trošku ECO STEAM-a, a prodajna cena se vraća u roku propisanom zakonom, odnosno najkasnije u roku od tri dana od prijema robe ili dokaza da je roba poslata, kada je taj rok primenljiv.

14.9 Odbijena reklamacija. Ako ECO STEAM odbije reklamaciju, potrošač se obaveštava o obrazloženju i mogućnosti vanskidnog rešavanja potrošačkog spora.

VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Potrošački spor može se rešavati u postupku vanskidnog rešavanja potrošačkih sporova nakon što je potrošač prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor ECO STEAM-u. ECO STEAM je, u skladu sa zakonom, obavezan da učestvuje u postupku pred nadležnim telom. Informacije i lista tela dostupni su preko zvanične platforme Ministarstva: vanskidno.must.gov.rs.

14.10 B2B reklamacija / servis

B2B kupac pregleda robu čim je to prema redovnom toku stvari moguće. Vidljivi nedostaci prijavljuju se bez odlaganja, a skriveni nedostaci bez odlaganja po njihovom otkrivanju, uz opis nedostatka i mogućnost pregleda uređaja od strane ECO STEAM-a. Kod zahteva iz produženog B2B pokrića potrebno je dostaviti stanje brojača, serijski broj i, kada je razumno moguće, fotografije ili video.

Na troškove, način popravke i transport B2B uređaja primenjuju se ugovoreni uslovi i važeći propisi. Ako se nakon pregleda utvrdi da zahtev nije obuhvaćen ugovornim pokrićem, troškovi dijagnostike, rada i logistike mogu se naplatiti prema važećem cenovniku, u meri dopuštenej ugovorom i zakonom.

Napomena o kupovini na daljinu: pravo na odustanak od ugovora zaključenog na daljinu / izvan poslovnih prostorija predstavlja odvojeno zakonsko pravo i uređuje se posebnim obaveštenjem i obrascem ECO STEAM-a; ne treba ga mešati sa reklamacijom zbog nesaobraznosti.

15) Predajna kontrola i osnovna evidencija

Zbog pravilne identifikacije uređaja i stanja pri isporuci preporučuje se da se sledeća polja popune prilikom predaje, naročito kod profesionalnih mašina sa brojačem radnih sati.

Stavka	Evidencija pri predaji
Brojač radnih sati	_____ h Fotografija displeja: ☐ da ☐ ne ☐ N/P
Vidljiva oštećenja / napomena	_____ _____
Isporučeni pribor	_____
Baterija / punjač	Serijski brojevi provereni: ☐ da ☐ ne ☐ N/P
Osnovna obuka korisnika	Izvršena: ☐ da ☐ ne ☐ nije primenljivo
Uputstvo / dokumentacija	Uručeno: ☐ papir ☐ elektronski ☐ drugo: _____

16) Evidencija servisnih intervencija

Tabela se popunjava samo kada je servisna intervencija stvarno izvršena. Redovan godišnji preventivni servis nije automatski uslov dodatnog pokrića, osim ako je za konkretan paket izričito naveden u ponudi ili ugovoru.

Datum	Radni sati	Izvršeni radovi / nalaz	Zamenjeni delovi	Servis / potpis

17) Davalac dodatne komercijalne garancije / pružalac ugovornog pokrića

ECO STEAM	Vojvode Putnika 43, Trnava, 35000 Jagodina
PIB / MB	109708827 / 64372688
Telefon	+381 63 640 101
E-mail / web	info@eco-steam.rs www.eco-steam.rs

PRIHVATANJE I DOSTAVA DOKUMENTA

Kupac potvrđuje prijem uređaja i ovog dokumenta i tačnost identifikacionih podataka. Potpis kupca ne predstavlja odricanje od prava koja mu pripadaju po prinudnim propisima. Ovaj dokument važi uz račun ili drugi dokaz o kupovini i, kada je dodatno pokriće opciono, uz dokument iz kojeg je vidljivo koje je pokriće ugovoreno. U slučaju nesaglasnosti sa prinudnim propisima, primenjuju se prinudni propisi.

Način dostave ovog dokumenta: ☐ papir ☐ elektronski na e-mail: _____

Ako se dokument dostavlja isključivo elektronski: ☐ saglasan/saglasna sam sa elektronskom dostavom na navedenu adresu.

Mesto i datum

Kupac - potpis / pečat

ECO STEAM - ovlašćeno lice