



Fortasse d.o.o. & 3F Darko Fras s.p.

Ptujska cesta 155

SI-2000 Maribor

041-211-999

[servis@fteam.si](mailto:servis@fteam.si)

[www.fteam.si](http://www.fteam.si)



## Splošni servisni pogoji

kot dopolnilo Splošnih pogojev poslovanja  
dosegljivi tudi na sedežu: Ptujska cesta 155, Maribor ter na spletni strani [www.Fteam.si](http://www.Fteam.si)

Splošni servisni pogoji poslovanja servisne službe družbe FTEAM ( 3F, Darko Fras s.p., Ptujska cesta 155, Maribor in Fortasse d.o.o., Čanžkova ulica 9, Maribor ), veljavni od 01.05.2017

### **1. Področje veljave**

1.1. Določila Pogojev poslovanja servisne službe se uporabljajo za vse pogodbe o nakupu navtične opreme ali naročila servisnih storitev za navtično opremo in 3F šotore in objekte, sklenjenih med družbo FTEAM ( 3F, Darko Fras s.p., Ptujska cesta 155, Maribor in Fortasse d.o.o., Čanžkova ulica 9, Maribor ) (v nadaljevanju družba) in nasprotno pogodbeno stranko (v nadaljevanju stranka). Določila pogojev poslovanja servisne službe so povezane z vzdrževanjem, s servisom in popravili vseh vrst plovil, šotorov, opreme in drugih predmetov za katere je bila sklenjena pogodba o prodaji, pogodba o opravljanju servisnih storitev ali naročila servisnih storitev (v nadaljevanju predmet pogodbe).

1.2. Določila pogojev poslovanja servisne službe se izključno uporabljajo za vsa pravna razmerja navedena v tč. 1.1. tega odstavka. S podpisom pogodbe o nakupu opreme ali naročilom servisnih storitev se stranka izrecno strinja in soglaša s tem, da se za pravna razmerja uporabljajo izključno navedeni pogoji. Po drugi strani se z njimi izrecno oporeka morebitnim nasprotujočim ali odstopajočim pogojem, ki bi jih morebiti sprejela stranka sama v okviru lastnega poslovanja.

1.3. Pogoji poslovanja servisne službe družbe veljajo tudi takrat, če so družbi znani pogoji poslovanja stranke, ki odstopajo ali so v nasprotju s sprejetimi splošnimi pogoji poslovanja družbe.

1.4. Določila pogojev poslovanja servisne službe družbe, se uporabljajo specialno, glede na sprejeta določila Splošnih pogojev poslovanja družbe 3F, Darko Fras s.p., Ptujska cesta 155, Maribor in Fortasse d.o.o., Čanžkova ulica 9, Maribor (v nadaljevanju splošni pogoji poslovanja). Za vsa vprašanja, ki niso urejena s pogoji poslovanja servisne službe, se subsidiarno uporabljajo določila Splošnih pogojev poslovanja družbe.

1.5. Stranka izrecno soglaša, da servisni tehniki družbe niso upravičeni, da bi v imenu ali na račun družbe oddajali ali sprejemali kakršnekoli pisne ali ustne izjave iz katerih bi za družbo nastale kakršnekoli obveznosti.

1.6. Stranka je dolžna družbo takoj obvestiti o spremembi svojega bivališča ali sedeža stranke, o

spremembah glede pravno-organizacijske oblike stranke in morebitni prezadolženosti ali plačilni nesposobnosti stranke.

1.7. Družba lahko opravljanje servisnih storitev in druge pravice in dolžnosti iz sklenjenih pogodb prenese na tretjo osebo, ki storitve opravlja v imenu in na račun družbe.

## **2. Izvajanje servisnih in vzdrževalnih del**

2.1. Družba izvaja servisna in vzdrževalna dela na lokaciji družbe ali lokacijah pooblaščenih serviserjev.

2.2. V kolikor izvedba servisno vzdrževalnih del ni izvedljiva na lokacijah iz točke 2.1., se družba v soglasju s stranko dogovori, kje in kdaj naj bo opravljen servis ali vzdrževanje plovil ali šotorov, v zvezi s katerimi je bila sklenjena pogodbe. Z namenom, da se zagotovi uspešen servis, je stranka dolžna zagotoviti servisnim tehnikom družbe neomejen dostop do predmeta servisiranja, prav tako pa je stranka dolžna servisnim tehnikom družbe za čas izvedbe dogovorjenih storitev omogočiti neomejen dostop do brezplačnih dostopov do virov električne energije, vode in drugih sredstev vključno z ustreznimi priključki, v kolikor so ti potrebni za uspešno izvedbo servisa.

2.3. V kolikor bi, izvedba servisnih del iz naslova reklamacije v času garancijskega roka, bila izvedljiva na lokacijah iz točke 2.1., a se na zahtevo stranke izvaja na drugi lokaciji, je stranka dolžna poravnati vse predvidene dodatne stroške ( kilometrina, dnevnice, cestnine, nočitev ), vsaj 3 delovne dni pred pričetkom servisnih del.

2.4. S ciljem, da se zagotovi uspešen servis je stranka dolžna v primeru, da se servis opravlja na lokaciji stranke, na lastne stroške zagotoviti da:

- so na voljo ustrezni prostori oz. okolje, ki so potrebni, da bi lahko servisni tehniki družbe servis uspešno opravili;
- se bodo dogovorjena servisna dela pričela takoj po prihodu servisnih tehnikov družbe in izvedla brez nepotrebnega zamujanja do prevzema s strani stranke; če so za servis potrebni posebni načrti ali navodila, bo družba o tem pravočasno obvestila stranko;
- bodo sprejeti potrebni ukrepi za varstvo osebja in stvari na kraju izvedbe servisne storitve. Stranka je dolžna obvestiti servisne tehnike družbe o obstoječih varnostnih predpisih, če so le-ti pomembni za delo servisnih tehnikov, sicer odgovarja za posledice, ki so nastale zaradi opustitve takšne notifikacijske dolžnosti.

2.5. Če je zaradi namernega ali malomarnega ravnanja stranke prišlo do zamude pri opravljanju servisnih storitev, odgovarja za vse posledice, ki so nastale zaradi takšnega ravnanja stranke izključno stranka sama, tako v razmerju do družbe, kot tudi v razmerju do tretjih oseb.

2.6. Stranka je dolžna dati servisnim tehnikom vse informacije o morebitnih predhodnih vzdrževanjih, servisih in posegih, ki bi lahko kakorkoli vplivali na uspešno izvedbo servisa.

2.7. Če stranka ne izpolni katero od svojih obveznosti naštetih v tem členu ima družba pravico, ne pa tudi dolžnost, da kljub temu izvrši vse potrebne ukrepe sama ali jih namesto nje opravijo tretje osebe in sicer na stroške stranke. V tem primeru, si družba pridržuje pravico do uveljavljanja nadaljnjih pravic, vključno s pravico do uveljavljanja povrnitve morebitne škode, ki ji je zaradi tega nastala.

### **3. Cene, predračuni stroškov**

3.1. Za dobave in storitve dogovorjene s pogodbo je družba upravičena za čas trajanja potovanja, za nabavo rezervnih delov, kakor tudi čas čakanja na začetek opravljanja servisa, če servisni tehniki iz razlogov, ki so na strani stranke, niso mogli pravočasno začeti z opravljanjem servisa, v skladu s trenutno veljavnimi servisnimi ceniki družbe, zaračunati nastale stroške družbe.

3.2. Družba je v primeru uporabe servisnega vozila upravičena stranki za vsak kilometer vožnje od sedeža družbe do kraja, kjer naj bi se opravljal servis obračunati kilometrino v skladu s trenutno veljavnimi servisnimi ceniki.

3.3. Družba je upravičena stranki zaračunati stroške za prenočitev servisnih tehnikov le v izjemnih primerih. V primeru, da se servis na željo stranke opravlja v nočnem delovnem času, ob sobotah in nedeljah, ob državnih praznikih ali dela prostih dneh ali kako drugače zunaj običajnega delovnega časa družbe, je družba upravičena stranki za opravljen servis obračunati opravljeno delo v skladu z veljavnimi servisnimi ceniki.

3.4. Družba je upravičena do vseh zgoraj navedenih stroškov in plačil le pod pogojem, da stroški opravljene storitve niso izrecno v pisni obliki zajeti že z določili sklenjene posamezne pogodbe.

3.5. Če se družba in stranka s pogodbo nista sporazumeli o pavšalni ceni za stroške servisa in sam servis predmeta pogodbe, družba stranki sporoči ob sklenitvi pogodbe predvideno oceno stroškov. Če družba ob sklenitvi pogodbe glede na okoliščine primera ne more oceniti stroškov servisa predmeta pogodbe, lahko stranki s pogodbo določita najvišji znesek stroškov servisa.

3.6. Če pogodbenih storitev servisa ni mogoče izvesti za ceno, ki jo je navedla stranka ali če se izkaže, da bi bila za izvedbo servisa potrebna dodatna dela ali razpolaganje z dodatnimi deli ali materiali, se lahko dogovorjeni stroški presežejo za največ 20%.

3.7. Če se v primerih, navedenih v predhodnem odstavku, pri izvedbi del izkaže, da bodo predvideni stroški servisa s ciljem, da bi se dosegla popolna in pravilna izvedba naročila preseženi za več kot 20%, je potrebno o tem obvestiti stranko in o nadaljevanju servisa doseči dogovor s stranko.

3.8. Če želi stranka za primere, navedene v predhodnem odstavku, pred izvedbo servisnih storitev predračun stroškov servisa z obvezujočimi cenami, mora to stranka izrecno pisno zahtevati od družbe, pred pričetkom servisnih del.

3.9. Če stranka odstopi od pogodbe zaradi presega ocene stroškov servisa v skladu s tem členom ali iz drugih razlogov, je stranka dolžna plačati do tedaj opravljene storitve vključno s stroški za naročene in že nabavljene rezervne dele ter za izgubljeni dobiček družbe.

3.10. Če družba s pogodbo prevzame opravljanje servisnih storitev na plovilih ali šotorih, ki jih ni sama dobavila stranki, lahko sklenitev pogodbe pogojuje s predhodno preiskavo plovil ali šotorov. Stroški predhodne preiskave ter morebitni s tem povezani drugi stroški se stranki obračunajo v posebnem računu.

### **4. Plačilni pogoji**

4.1. Stranka je dolžna izdane račune za opravljene servisne storitve družbe plačati v roku 8 dni od prejema računa ali na dan, naveden na samem računu. Znesek na katerega se glasi račun ne obsega nobenega odbitka ali popusta, če v posameznem primeru ni dogovorjeno drugače.

4.2. Družba lahko, preden začne opravljati servisne storitve, zahteva, da ji stranka plača določeno predplačilo.

4.3. Morebitne reklamacije računov je stranka dolžna poslati v pisni obliki v roku najkasneje 8 dni od dneva prejema računa.

4.4. V ostalem se glede plačila smiselno uporabljajo določila Splošnih pogojev poslovanja, ki jih je sprejela družba.

## **5. Čas izvedbe storitev, zamujanje pri izvedbi storitev**

5.1. Družba se zavezuje, da bo vse servisne storitve opravila v rokih in terminih, ki so določeni s pogodbo. Pogoj za uveljavljanje kakršnihkoli pravic iz naslova garancije za dobavljeno blago in opravljene servisne storitve je, da stranka v času trajanja garancijskega roka, opravlja servisne storitve pri pooblaščenem servisu družbe. Po preteku garancijskega roka, družba z namenom, da se doseže normalna uporaba, priporoča, da se servisne storitve prav tako opravljajo pri pooblaščenem servisu družbe.

5.2. Če stranka naroči dodatne storitve ali razširjen obseg storitev ali v primeru, da so potrebna dodatna servisna dela, ki jih ni bilo mogoče pričakovati ob sklenitvi pogodbe, se rok za izvedbo pogodbenih storitev ustrezno podaljša, glede na okoliščine konkretnega primera.

5.3. Če družba ne more opraviti servisne storitve v dogovorjenih rokih in terminih zaradi okoliščin, nastalih po sklenitvi pogodbe, ki se jim ni mogla izogniti, kot npr. zaradi stavke delavcev družbe, v primeru izpada dela zaradi bolezni delavcev družbe, ki opravljajo servisne storitve, v primeru težav pri nabavi rezervnih delov, zamud glede dobave ali izvedbe storitev dobaviteljev, v primeru višje sile in drugih podobnih primerih, stranka izrecno soglaša, da se dogovorjen rok podaljša za primerni čas.

5.4. Družba in stranka se izrecno dogovorita, da za čas čakanja na rezervne dele, ki so bili naročeni v tujini in so vezani na mednarodno logistiko, dogovorjeni roki servisiranja mirujejo za čas od dneva naročila, do dneva dobave, naročenega rezervnega dela .

5.5. Če družba zamuja z izvedbo pogodbenih servisnih storitev, je stranka upravičena, da za nastalo škodo zaradi zamude za vsak zaključen teden zamude zahteva pavšalno odškodnino v višini 0,5% vrednosti dogovorjenega plačila za servisno storitev, z izvedbo katere zamuja družba, vendar največ do 5% neto vrednosti dogovorjenega plačila za servisno storitev.

5.6. Če je družba v zamudi z opravljanjem servisnih storitev in stranka družbi s pisno izjavo določi primerni dodatni rok, za opravo servisnih storitev, lahko stranka z enostransko pisno izjavo odstopi od pogodbe le v primeru, da družba brez svoje krivde ni mogla opraviti servisnih storitev tudi v tem dodatnem roku. Z odstopom od pogodbe, stranka proti družbi ne more uveljavljati nobenih odškodninskih zahtevkov.

## **6. Odgovornost v zvezi z naključnim uničenjem in poškodovanjem in v zvezi s transportom predmeta servisnih storitev**

6.1. Nevarnost naključnega uničenja in poškodovanja glede plovil, šotorov in/ali opreme, v zvezi s katerim je bila opravljena servisna storitev tudi v času opravljanja servisnih storitev nosi stranka.

6.2. Če je potrebno plovilo, šotor in/ali opremo , v zvezi s katerim je bila/ali bo, opravljena servisna storitev prepeljati iz enega kraja v drug kraj, organizira prevoz stranka, ki nosi tudi odgovornost za uničenje ali

poškodbo plovila, šotora in/ali opreme na celotni poti, vse dokler plovilo, šotor in/ali oprema ni pripeljana v namembni kraj, kjer naj bi se opravile servisne storitve.

6.3. Če transport plovila, šotora in/ali opreme, v zvezi s katerim je bila opravljena servisna storitev na podlagi sklenjene pogodbe prevzame družba, se ta izvede na stroške in odgovornost stranke, tudi v primeru, da družba opravi transport z lastnimi vozili, razen če je za posamezni primer pisno dogovorjeno kaj drugače.

6.4. Plovila, šotori in/ali oprema, ki jih je z namenom oprave servisnih storitev družbi predala stranka, družba ni dolžna zavarovati za primer požara, poplave ali kakšne druge naravne nesreče, za primer kraje ali škode, ki bi nastala pri prevozu in skladiščenju ali v zvezi s prevozom ali skladiščenjem ter v drugih podobnih primerih. Vsa našteta tveganja prevzema stranka, razen če se je družba s stranko izrecno, v pisni obliki na njeno željo in na njene stroške sporazumela, da bo sklenila ustrezno zavarovanje.

## **7. Prevzem pogodbenih storitev**

7.1. Družba po prejemu pisnega ali ustnega sporočila stranke o tem, da je potrebno opraviti servisne storitve sporoči stranki v kolikšnem predvidenem roku bi lahko storitev opravila.

7.2. Šteje se, da je družba stranko s tem, ko ji je poslala račun za opravljeno servisno storitev, tudi obvestila o opravljeni servisni storitvi.

7.3. Če stranka po končani storitvi servisa ni izrecno pisno reklamirala dogovorjenih in opravljenih servisnih in/ali drugih pogodbenih storitev, velja da je bila pogodbeni storitev pravilno prevzeta in stranka iz tega naslova ne more proti družbi uveljavljati nobenih zahtevkov.

7.4. Če družba na podlagi pisnega sporočila stranke opravljanje storitev prekine, je stranka dolžna plačati vse storitve in naročene rezervne dele, opravljene do trenutka prekinitve del, zmanjšano za že izvršena plačila v roku 15 dni od prejema obračuna družbe.

7.5. V primeru časovnega obračuna servisno-vzdrževalnih del, bodo servisni tehniki družbe po končanju del, v primeru dlje časa trajajočih del pa dnevno, predložili stranki v pregled porabo delovnega časa. Stranka lahko poda pripombe na takšen zapisnik družbi v pisni obliki, najkasneje v roku 3 dni od prejema zapisnika tako, da podrobno opiše v čem bi se naj navedbe v zapisniku ne ujemale z dejanskim stanjem, v nasprotnem primeru izgubi pravice iz tega naslova.

7.6. Če stranka zamuja s prevzemom plovila, šotora in/ali opreme, v zvezi s katerimi so bile opravljene servisne storitve je družba upravičena, da ji obračuna stroške za skladiščenje.

## **8. Odgovornost družbe v zvezi z opravljenimi servisnimi storitvami**

8.1. Družba odgovarja za pomanjkljivo ali nepravilno opravljene storitve le v primeru, da so napake posledica okoliščin, ki bi jih servisni tehniki ob opravljanju servisnih storitev lahko glede na okoliščine predvideli. To še posebej velja za seznanitev servisnih tehnikov o vseh okoliščinah, ki bi lahko povzročile skrite napake in bi jih stranka vedela ali morala vedeti. Napake, pomanjkljivosti ali nepravilno opravljene storitve, ki so posledica skritih napak ni odgovornost družbe.

8.2. Stranka je morebitne ugotovljene pomanjkljivosti v zvezi z opravljenimi servisnimi storitvami, ki jih ni bilo mogoče opaziti ob prevzemu, dolžna pisno sporočiti družbi, najkasneje v 3 dneh od takrat, ko jih je ugotovila. V pisnem sporočilu mora stranka natančno opisati ugotovljene pomanjkljivosti. Če stranka ne obvesti družbe pravočasno in pravilno o ugotovljenih pomanjkljivostih izgubi vse pravice iz tega pravnega

naslova. Stranka mora s plovilom, šotorom ali opremo, od trenutka ko je ugotovila pomanjkljivosti dalje, ravnati kot dober gospodar in preprečiti dodatno škodo na predmetu servisiranja. Če stranka ne ravna kot dober gospodar in s svojim ravnanjem povzroči nesorazmerno dodatno škodo, izgubi vse pravice iz tega pravnega naslova.

8.3. Družba in stranka se izrecno dogovorita, da v kolikor ni izrecno in v specificirani obliki pisno zajeto z določili sklenjene posamezne pogodbe, družba ne odgovarja za neopravljene ali kakorkoli pomanjkljivo opravljene servisne storitve, v kolikor potreben rezervni del ni iz kateregakoli vzroka dobavljiv ali je napaka ali kakorkoli pomanjkljivo opravljena servisna storitev, posledica druge napake ali skrite napake. Stranka ne more uveljavljati iz tega pravnega naslova nobene odškodnine ali kakršnihkoli nadomestil.

8.4. Družba se zavezuje, da bo vse pomanjkljivo opravljene servisne storitve, ki so bile ugotovljene pri prevzemu in so bile pravilno sporočene družbi naknadno, brezplačno in na lastne stroške izboljšala ali ponovno opravila, tako da bodo odpravljene vse prijavljene pomanjkljivosti, za katere družba oceni, da so upravičene. Družba bo nosila stroške morebitne demontaže in ponovne montaže opreme v kolikor se ugotovi da je servisna storitev bila izvedena pomanjkljivo.

8.5. Če družba v primernem dodatnem roku ne bo odpravila ugotovljenih pomanjkljivosti v zvezi z opravljenimi servisnimi storitvami je stranka upravičena, da po lastni izbiri v 15 dneh po izteku primerne roka pisno zahteva znižanje s pogodbo dogovorjene cene ali pisno izjavi da odstopa od pogodbe. Če se stranka odloči, da bo odstopila od pogodbe, stranka ne more uveljavljati iz tega pravnega naslova nobene odškodnine.

8.6. Družba v nobenem primeru ne odgovarja za morebitne ugotovljene pomanjkljivosti, ki se pokažejo po preteku 3 mesecev, odkar je bila servisna storitev opravljena.

## **9. Rezervni deli**

9.1. Cena za dobavljene rezervne dele je določena v skladu z veljavnim cenikom družbe, če s pogodbo ni dogovorjeno kaj drugega. V kolikor stranka pisno ne izrazi želje, se za servisiranje uporabljajo ali originalni ali nadomestni rezervni deli – kar je, po oceni družbe, dobavljivo ali cenovno ugodneje za stranko. Po želji lahko stranka nabavi rezervne dele tudi v lastni režiiji.

9.2. Družba ne prevzema nobene odgovornosti za rezervne dele, ki niso nabavljeni pri njej ali pri njenih pooblaščenih prodajalcih. Če je stranka navedene rezervne dele sama vgradila oz. če jih ni vgradil pooblaščen servisier ali servisni tehnik družbe, je dokazno breme, da ugotovljene pomanjkljivosti niso posledica nestrokovne vgradnje, na strani stranke.

9.3. Rezervnih delov, ki so bili izdelani ali nabavljeni po posebnem naročilu stranke ali pogodbe o servisiranju, ni mogoče vrniti.

9.4. Naročene in v skladu s pogodbo dobavljene dele lahko družba s pisnim soglasjem vzame nazaj le proti plačilu 20% cene po ceniku, povečano za stroške transporta in embalažo.

## **10. Pridržna in zastavna pravica**

10.1. Družba ima pridržno pravico na plovilu, šotorom ali opremo, v zvezi s katerim je bila opravljena servisna storitev, do celotnega plačila vseh terjatev, ki izvirajo iz sklenjene pogodbe, opravljenih storitev in iz poslovanja družbe s stranko.

10.2 Družba in stranka s sklenitvijo pogodbe soglašata, da ima družba na plovilu, šotorom ali opremo, v zvezi s katerim je bila opravljena servisna storitev zastavno pravico, in sicer do celotnega poplačila vseh terjatev, ki izvirajo iz sklenjene pogodbe, opravljenih storitev iz poslovanja družbe s stranko. Navedeno določilo velja le v primeru, da družba na navedenem plovilu, šotorom ali opremo nima že pridržka lastninske pravice.

10.3. Če stranka ni lastnik popravljenega plovila, šotora ali opreme in stranka ne plača vseh terjatev, ki izvirajo iz sklenjene pogodbe, opravljenih storitev ali iz poslovanja družbe s stranko, stranka izrecno soglašča in pooblašča družbo, da lahko družba uveljavlja vse pravice in obveznosti, ki bi jih imela morebiti stranka do lastnika plovila, šotora ali opreme, do celotnega poplačila vseh terjatev, ki jih ima družba do stranke. Stranka je v tem primeru na zahtevo družbe, le-tej dolžna izročiti vso dokumentacijo potrebno za uveljavljanje takšnih pravic in obveznosti.

### **11. Odstranjevanje starih delov in uporabljenih materialov**

11.1. Stranka je dolžna v skladu z veljavno zakonodajo in sprejetimi podzakonskimi predpisi poskrbeti na lastne stroške za ustrezno odstranjevanje embalaže, vseh starih delov, ki jih več ni mogoče uporabiti za nadaljnjo uporabo in odpadnega potrošnega materiala, kot npr. odpadno olje, ki nastanejo v času trajanja in izvedbe sklenjene pogodbe ter za druge uporabljene materiale, če se družba in stranka za posamezni primer nista izrecno pisno dogovorili drugače.

### **12. Kraj izpolnitve pogodbe, pristojno sodišče, uporabno pravo**

12.1. Če ni izrecno pisno dogovorjeno drugače, se servisne storitve opravijo na lokacijah družbe.

12.2. Morebitne spore, ki bi izhajali iz medsebojnih dogovorov, bosta stranki poskušali reševati sporazumno, v kolikor pa to ne bo mogoče, je za reševanje sporov krajevno pristojno sodišče v Mariboru.

12.3. Za reševanje sporov se uporablja slovensko materialno pravo.

V Mariboru, 01.05.2017