

CONDIȚII GENERALE PENTRU SERVICII AUTO ȘI LIVRĂRI PIESE DE SCHIMB

Preambul

Prezentele Condiții Generale stabilesc drepturile și obligațiile părților născute din perfectarea unui raport comercial în baza căruia societatea Autoglobus 2000 s.r.l. ("Autoglobus") prestează servicii de reparații ale autovehiculelor la solicitarea Clientului și/sau furnizează piese de schimb, fie în cadrul serviciului de reparație, fie independent de acest serviciu.

Autoglobus comercializează și utilizează în procesele de întreținere-reparații piese de schimb de origine puse în piață de Producătorul Autovehiculului (OE), piese de schimb economice omologate (AM), consumabile și materiale puse în piață de producători autorizați. Toate acestea respectă normele și legislația în vigoare. Pentru siguranța lucrărilor, a circulației și a pasagerilor, Autoglobus nu prestează servicii de întreținere și reparații cu piesele clientului sau furnizate de terți, decât în situații speciale.

1. DEFINIȚII

- **Autovehicul** - bunul deținut de Client cu orice titlu, pentru care acesta a solicitat efectuarea lucrării de mentenanță/reparații sau livrarea de piese. Solicitarea executării de lucrări se face prin deschiderea și semnarea unei Comenzi de Lucru, Ordin de Reparație, etc. Datele de identificare a Autovehiculului (marcă, serie șasiu și/sau nr. de înmatriculare) sunt cele care rezultă din documentele acestuia (certificat de înmatriculare, carte de identitate).
- **Autovehiculele Clientului** - unul sau mai multe autovehicule pe care Clientul prezentului contract le deține cu orice titlu și care sunt predate Autoglobus prin Delegatul său, în vederea executării lucrărilor.
- **Autoglobus** - S.C. Autoglobus 2000 S.R.L., reparator autorizat de Producătorii Chevrolet, Citroën, Dacia, Iveco, Opel, Renault și de Registrul Auto Român (RAR) - inclusiv pentru alte mărci de autovehicule și furnizor oficial de piese de schimb.
- **Client** - proprietarul sau utilizatorul de fapt sau de drept al Autovehiculului, reprezentat de persoană fizică cu/fără o procură/împuternicire scrisă din partea proprietarului/utilizatorului de drept, în calitate de Delegat. În cuprinsul prezentelor Condiții Generale, Delegatul este asimilat Clientului.
- **Delegat** – persoana fizică, care solicită Autoglobus în numele Clientului, efectuarea de lucrări/livrare de piese de schimb. Părțile convin că, pentru predarea/preluarea autovehiculului Clientului, nu este necesară o împuternicire specială în acest sens.
- **Producător** – Constructorul Autovehiculului ce face obiectul prestațiilor Autoglobus.
- **Lucrări de service** - Lucrările de service sunt de întreținere și/sau de reparații. Lucrările de reparații se identifică urmare a unei constatări tehnice de specialitate, a unei probe de drum, a unei diagnosticări tehnice, prin demontări/remontări de ansamble/piese de schimb, sau combinații a acestor operații. Lucrările de Service se tarifează conform normativelor de timp stabilite de Producător în varianta în vigoare la data semnării Comenzii de Lucru.
- **Comandă de Lucru/Ordin de reparație/Dispoziție de Livrare/Cerere-Comandă de reparație:** document prin care Clientul solicită executarea de Lucrări de Service la Autovehicul și/sau furnizarea de Piese de Schimb.
 - Semnarea Comenzii sau transmiterea în format electronic, inclusiv SMS și fax, de către Client prin Delegat sau persoană împuternicită, echivalează cu consimțământul Clientului pentru aplicarea prezentelor Condiții Generale, executarea lucrărilor sau livrarea pieselor și plățile aferente.
 - Documentul vizează atât acceptul privind efectuarea lucrărilor solicitate, cât și executarea altor lucrări neprevăzute, determinate ca necesare pentru buna funcționare a autovehiculului, de către personalul de specialitate al Autoglobus, în faza constatării faptice sau a executării lucrărilor comandate.
- **Factură Proforma - Deviz Estimativ** - document comercial însoțit de părți ce cuprinde lista operațiilor estimate a fi executate asupra Autovehiculului cu operațiunile de manoperă, piese de schimb necesare și prețurile aferente, fie sub forma unei vânzări directe, fie înlocuite/adăugate la Autovehicul în cadrul procedurii de reparație. Operațiile și piesele de schimb sunt determinate fie urmare a unei constatări/diagnosticări aparținând Autoglobus, fie a unei solicitări formulate de Client.

Devizul Estimativ are valoare informativă, se stabilește fără efectuarea de demontări și oferă cost estimativ al lucrărilor.

- **Manoperă** – reprezintă operațiile tehnice executate de personalul de specialitate Autoglobus, conform tehnologiilor și reglementărilor Producătorului. Este exprimată în ore normă centezimale și determinate în baza Normativelor de Timp utilizate de Autoglobus. Ora normă este calculată să acopere volumul lucrărilor executate de toți specialiștii implicați în proces.
- **Prețul manoperei** – reprezintă contravaloarea în bani a Manoperei, calculată prin înmulțirea numărului de ore normă cu tariful orar.
- **Piese de Schimb (PS)** - reprezintă piesele de schimb, consumabile, lichide și materiale specifice, folosite la întreținerea și reparația autovehiculelor. Autoglobus comercializează și utilizează, pentru mentenanță/reparații, piese de schimb de origine puse în piață de Producătorul Autovehiculului (OE), piese de schimb economice omologate (AM), consumabile și materiale puse în piață de Producători autorizați. Toate acestea respectă normele și legislația în materie. Pentru siguranța lucrărilor, a circulației și a pasagerilor, Autoglobus nu prestează servicii de întreținere și reparații cu piesele clientului sau furnizate de terți, decât în situații particulare.
- **Colaborări cu Terți.** Pentru unele operațiuni, Autoglobus nu este specializată/autorizată și, în consecință, colaborează cu terți specializați: operațiuni de prelucrare prin așchiere, rectificări, filetări, extrageri, verificări și reglări de sisteme de injecție, etc. Operațiile executate de terți și prețurile aferente sunt reflectate distinct în Devizul final.
- **Avans** - plata făcută de către Client înainte ca Autoglobus să execute lucrările sau să aprovizioneze/furnizeze piesele de schimb. Acesta, fie constituie parte din prețul agreed, în cazul în care raportul comercial se derulează și se finalizează conform acordului inițial, fie are drept scop acoperirea unei părți din prejudiciul creat Autoglobus prin denunțarea unilaterală a cererii de către Client.
- **Deviz Final** – cuprinde operațiile executate și piesele de schimb utilizate, lucrările executate de terți, prețurile aferente și recomandările/alertele Autoglobus pentru efectuarea unor lucrări nesolicitate, dar care sunt necesare pentru siguranța circulației, a pasagerilor și pietonilor. Devizul Final este facturat Clientului la prețurile și tarifele în vigoare la data finalizării lucrărilor, sau cele din Factura Proforma - Devizul Estimativ acceptat.
- **Factură finală** – document fiscal întocmit în condițiile legii.
- **Accept de intrare în lucru** - acceptul dat de Client sau Asiguratorul plătitor al prestațiilor realizate de Autoglobus în favoarea Clientului, pentru introducerea în reparație a autovehiculelor și implicit plata la final a lucrărilor executate.
- **Accept de plată** - document ce confirmă suma de plată acceptată de Client sau Asigurator în calitatea acestuia de plătitor al prestațiilor realizate de Autoglobus în favoarea Clientului.

2. PROCEDURI DE LUCRU

Clientul solicită Autoglobus executarea de lucrări și/sau furnizarea de Piese de Schimb, semnând/acceptând unul din documentele definite mai sus. Autoglobus preia Autovehiculul de la Client cu un rând de chei, certificat de înmatriculare (original sau copie) și, după caz, documente privitoare la accident eliberate de autoritățile competente sau Asigurator.

Lucrările de reparații se identifică urmare a unei constatări tehnice de specialitate, a unei probe de drum, a unei diagnosticări tehnice, prin demontări/remontări de ansamble/piese de schimb, sau combinații a acestor operații. Operațiile de identificare a defectelor se tarifează conform normativelor de timp în vigoare emise de Producător.

La cererea Clientului, Autoglobus va prezenta o Factură Proforma – Deviz estimativ, care cuprinde anomalii/defecte constatate cu prilejul efectuării Lucrărilor solicitate și care sunt necesar a fi remediate și pentru care Beneficiarul urmează să isi da acordul.

Clientul poate solicita Deviz Ferm. În această situație operațiunile demontare în vederea constatării și identificării defectelor se tarifează.

La finalizarea Lucrărilor Autoglobus va întocmi Devizul Final. Autoglobus va menționa în Devizul Final, alte anomalii/defecte constatate cu prilejul efectuării Lucrărilor solicitate și care sunt necesar a fi remediate.

3. EXECUTAREA LUCRĂRILOR. LUCRĂRI SUPLIMENTARE

s.c. **Autoglobus 2000** s.r.l.
C.I.F.: RO14572649
O.R.C.: J35 / 530 / 2002
Capital social: 6.337.200 lei

300517 Timișoara, Calea Șagului 201
Tel.: +40 256 30 50 95
Fax: +40 256 30 50 96
secretariat@autoglobus2000.ro

BRD - RO74BRDE360SV15496923600
ING - RO50INGB0002008186258911
TREZORERIE - RO44TREZ6215069XXX001361
PIREUS - RO70PIRB37017123 03001000



În cazul în care acceptul executării Lucrărilor este supus aprobării prealabile a Asiguratorului sau unei terțe părți indicată în Comanda de Lucru, data de finalizare a lucrărilor va fi prelungită în mod corespunzător.

Dacă în timpul executării lucrărilor, se constată necesitatea executării unor lucrări suplimentare față de cele comandate, Autoglobus va solicita acordul pentru efectuarea lucrărilor suplimentare ("Acord") și pentru plata lor. Clientul își exprimă Acordul fie concomitent cu deschiderea Comenzii de Lucru, fie ulterior în modalitatea indicată în Comandă, respectiv: prin telefon, prin fax, prin e-mail. În cazul în care Acordul nu s-a obținut în termen de 24 ore lucrătoare calculat de la data solicitării acestuia prin informarea privind necesitatea lucrărilor suplimentare, Autoglobus este exonerat de responsabilitatea privind executarea lucrărilor suplimentare, limitându-se la a executa lucrările inițial agreeate cu Clientul – dacă este posibil.

Clientul deține dreptul de a dispune pentru piesele defecte/înlocuite și le poate ridica la terminarea lucrării, dacă a solicitat aceasta expres în Comanda de Lucru. Piesele care nu au făcut obiectul unei astfel de cereri, vor intra în circuitul deșeurilor. Piesele înlocuite în garanție sunt proprietatea Producătorului și nu se predau Clientului.

4. RESTITUIREA AUTOVEHICULULUI. STAȚIONAREA AUTOVEHICULULUI ÎN INCINTA AUTOGLOBUS

Data restituirii Autovehiculului este estimată în Comanda de Lucru. Dacă această dată nu va putea fi respectată din motive cauzate: a) de identificarea unor defecte suplimentare; b) de întârzieri în aprovizionarea cu piese de schimb; c) întârziere în acceptarea lucrărilor suplimentare; d) din dificultăți de diagnosticare a defectelor sau e) din alte motive întemeiate, Autoglobus va informa Clientul.

Clientul va recepționa Lucrările, va face plata acestora și va prelua Autovehiculul în termen de 5 zile de la data finalizării lucrărilor, datorând - în cazul depășirii acestui termen de staționare - contravaloarea parcurii Autovehiculului în incintă, respectiv 50 lei/zi + TVA pentru fiecare zi de staționare suplimentară.

Toate lucrările încredințate Autoglobus sunt considerate recepționate și acceptate la plată, prin semnarea Devizului Final sau a facturii finale.

În cazul în care după o lună de la expirarea termenului stipulat în Notificarea transmisă Clientul nu-și achită obligațiile, și/sau, deși le-a achitat, nu preia Autovehiculul de la Autoglobus, acesta va fi considerat abandonat. În acest caz, Autoglobus este îndreptățit să întreprindă toate măsurile prin orice mijloc pentru recuperarea oricărui prejudiciu cauzat sau eventual și a oricăror debite.

5. FURNIZAREA PIESELOR DE SCHIMB

Dacă piesele de schimb nu se află în stoc, comanda și aprovizionarea acestora de către Autoglobus se face urmare a unei Facturi proforme-Deviz estimativ acceptat și a plății unui Avans.

Acceptul Facturii proforme și/sau plata Avansului, inclusiv prin mijloace electronice, reprezintă acordul expres de aprovizionare a reperelor descrise în aceasta. Renunțarea la produsele și/sau serviciile din Factura Proforma (Devizul estimativ), conduc automat la pierderea Avansului.

6. TARIFARE. PREȚ. PLATĂ

Factura Finală se întocmește în baza Devizului Final, conform prețurilor și tarifelor în vigoare la data încheierii Comenzii de Lucru, a Devizului Estimativ și conform prezentelor Condiții Generale. Manopera se determină conform normativelor de timp de manoperă elaborate de Producător sau a normativelor de timp acceptate de Asiguratorii. Timpul de manoperă nu este egal cu timpul calendaristic. Timpul de manoperă poate depăși timpul calendaristic, întrucât fluxurile de reparații impun implicarea concomitentă a mai multor responsabili în desfășurarea acestor activități.

Prețurile pieselor de schimb sunt publice și sunt afișate electronic pe site-urile de specialitate. Prețurile, împreună cu prețurile materialelor - inclusiv auxiliare, sunt puse la dispoziția Clientului la simpla cerere. Prețul orei de manoperă și prețul parcurii/staționării sunt afișate la recepția Autoglobus.

Discounturile la piesele de schimb de origine (OE) sunt valabile pe perioada valabilității programelor de fidelizare ale constructorilor (Opel, Citroen, Dacia, Renault, Iveco).

Pentru operațiunile executate cu Piese de schimb echivalente (AM), se păstrează discounturile la manopera, iar prețul pieselor de schimb se negociază pentru fiecare categorie de lucrare solicitată/propusă, prin Factura proformă - Deviz estimativ.

Dacă în situații excepționale lucrările se execută cu piese de schimb asigurate de client sau terți și acestea sunt neconforme, manopera pentru demontarea - remontarea acestora se plătește de către Client suplimentar, ori de câte ori este necesar.

Orice suma încasată de la Client de către Autoglobus în baza Comenzii de Lucru, înainte de finalizarea lucrărilor și încheierea Devizului Final, reprezintă Avans, astfel cum este acesta definit la pct.1.

Clientul este obligat față de Autoglobus la plata integrală a lucrărilor solicitate, inclusiv cele suplimentare, în termenul convenit.

În cazul în care clientul nu plătește factura aferentă unei comenzi, nu o plătește la termenul acordat de Autoglobus, sau întârzie în mod repetat plata facturilor aferente comenzilor, Autoglobus este îndreptățit să refuze preluarea altei/altor comenzi până la efectuarea plății sau-după caz, a plăților restante.

7. OBLIGATIILE ȘI RĂSPUNDEREA CLIENTULUI

Clientul are obligația să solicite programarea prealabilă a lucrării și să o respecte.

Clientul este responsabil față de Autoglobus pentru demersurile făcute și obligațiile asumate prin intermediul Delegatului, prin predarea Autovehiculului și semnarea Comenzii de Lucru.

Clientul are obligația să obțină personal și anterior din partea Asigurătorului Acceptul de intrare în lucru împreună cu Acceptul de plată, în cazul în care Asiguratorul este plătitor al prestațiilor realizate de către Autoglobus în favoarea Clientului;

Clientul are obligația să plătească integral costul lucrărilor și eventualele diferențe ce-i revin față de cuantumul plăților efectuate de Asigurator;

În cazul existenței unor nelămuriri, obiecții sau nemulțumiri, Clientul să se adreseze Managerului de Service sau directorului executiv al Autoglobus;

Clientul declară în mod expres și răspunde în consecință că Autovehiculul supus probei de drum are la data introducerii în reparație inspecția ITP valabilă, și că polița de asigurare obligatorie RCA este validă.

Pentru defecțiuni și uzuri ce afectează siguranța pasagerilor și a circulației, Autoglobus propune Clientului soluții de remediere. În situația în care Clientul refuză intervenții la Autovehicul pentru remedierea unor atari defecțiuni/uzuri și nu acceptă remedierea anomaliilor constatate, orice consecințe rezultate din prezența în trafic rutier a Autovehiculului sunt și rămân exclusiv și integral în responsabilitatea Clientului. În consecință, Clientul exonerează Autoglobus de orice răspundere în caz de incident/accident care poate avea o legătură cu neremedierea defecțiunilor semnalate.

8. OBLIGATIILE ȘI RĂSPUNDEREA AUTOGLOBUS

Autoglobus are obligația să preia și să introducă Autovehiculul în lucru, conform programării și este responsabil față de Client pentru prestațiile asumate prin semnarea Comenzii de Lucru.

La preluarea Autovehiculului, Autoglobus este responsabil doar pentru accesoriile și aparatele fixate pe Autovehicul și pentru nivelul de carburant notat pe Comanda de Lucru, și este exonerat de orice răspundere pentru orice fel de bunuri aflate în Autovehicul.,,

Autoglobus nu va fi implicat în niciun litigiu ce poate surveni între o Societate de Asigurări și Client, indiferent de natura acestuia.

9. GARANȚII

Garanția se acordă în condițiile Legii nr. 449/2003 modificată și completată prin OUG 174/2008 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora. Garanția acoperă defecte de fabricație, în condițiile exploatarei corecte, respectării planului de mentenanță, exploatare, depozitare, etc., stabilite de Producător.

Garanția acoperă repararea sau înlocuirea pieselor recunoscute ca fiind defecte, conform tehnologiilor și metodelor de diagnosticare ale Producătorului - în condițiile montării acestora într-o unitate autorizată RAR, conform legislației în vigoare -, și costurile cu manopera aferentă, dacă piesele au fost montate în atelierul Autoglobus.

Piese de schimb montate pe Autovehicul și manopera aferentă facturate clientului beneficiază de garanția acordată de Producătorul pieselor: pentru piese de origine (OE) - 24 luni; pentru piese echivalente (AM) - 12 luni;

pentru anvelope, acumulatori, etc., garanția este cea asigurată de Producător. Termenul de garanție începe să curgă:

- de la data finalizării lucrării în atelierul Autoglobus (acceptul Devizului Final);
- de la data livrării pieselor (dată Aviz de expediție, factură, etc.).

În cazul în care Lucrările nu includ piese de schimb, sau se execută cu piese livrate de terți sau asigurate de Client, garanția acoperă doar Lucrările și este de 90 de zile calendaristice.

Produsele și serviciile NU sunt acoperite de garanție:

- în cazul folosirii de combustibili, lichide, piese sau consumabile necorespunzătoare, neomologate sau contrafăcute;
- în cazul semnalizării la bord a unei defecțiuni și utilizarea în continuare a autovehiculului, chiar și pentru scurt timp (lămpile roșii aprinse: ulei, răcire, încărcare, etc.);
- în cazul defecțiunilor apărute ca urmare a altor defecțiuni neremediate la timp;
- în cazul depășirii greutății maxim admise de încărcare a autovehiculului;
- pentru defectele care sunt efectul modificărilor aduse specificației originale a autovehiculului;
- pentru reglaje și curățări, tensionarea curelelor de transmisie, geometria trenurilor de rulare, echilibrarea roților și verificarea presiunilor în pneuri, restrângerea piulițelor, reglajele farurilor, controlul funcțional inclusiv proba de drum, controlul nivelului lichidelor de lucru, întreținerea bateriei și alte dereglări, indiferent dacă sunt sau nu consecința întreținerii ori utilizării necorespunzătoare sau a intervenției unor persoane neautorizate;
- în cazul defectării datorate unei întrețineri defectuoase, suprasolicitării autovehiculului, abuzurilor, efectuării incorecte a reparațiilor și întreținerii;
- dacă autovehiculul a fost folosit în alte scopuri decât cel specificat de Producător sau a fost exploatat în alte condiții: participări la curse, raliuri sau alte competiții sportive.

Pentru activități de taxi, școală de șoferi sau altele similare, garanția se reduce la 6 luni calendaristice.

Defecțiunile la sistemele/părțile din Autovehicul care nu au făcut obiectul comenzii de lucru nu pot fi puse în sarcina Autoglobus și în nici un caz nu pot constitui obiect al vreunei garanții.

Drepturile Clientului, conferite prin lege, nu sunt afectate prin garanția oferită de Autoglobus.

10. CLAUZE FINALE

În cazul Clienților care au încheiat contracte separate de service cu Autoglobus, clauzele acestora vor prevala și se completează cu prezentele Condiții Generale.

Orice neînțelegere dintre Părți, rezultată din interpretarea și/sau aplicarea prezentelor Condiții Generale, va fi soluționată amiabil, în caz contrar urmând a fi supusă deciziei instanțelor judecătorești competente din Timișoara.

11. INFORMATICĂ ȘI LIBERTĂȚI. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

În conformitate cu prevederile Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor, cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, Autoglobus declară că este înregistrat ca operator de prelucrare a datelor cu caracter personal în Registrul de Evidență a Prelucrărilor de Date cu Caracter Personal, sub numărul 18293/2010, și prelucrează datele cu caracter personal furnizate de Client prin documentele puse la dispoziție de acesta.

În condițiile legilor în vigoare privind protecția datelor personale, Autoglobus va putea folosi datele personale ale Clienților pentru evidența acestora, pentru investigații și analize, sau în cadrul operațiunilor comerciale, pentru realizarea de statistici proprii, sondaje de produs, în scopul îmbunătățirii politicii de marketing, a vânzărilor și a serviciilor. Clientul beneficiază de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, la portabilitatea datelor, drepturi legate de luarea de decizii automatizate și de profilare. Clientul are de asemenea dreptul să se opună prelucrării datelor personale care îl privesc și să solicite ștergerea datelor sale. În cazul în care nu dorește să primească informații cu caracter comercial din partea Autoglobus, Clientul va bifa căsuța corespunzătoare din formularul prin care se solicită acordul său în acest sens.

Pentru exercitarea drepturilor sale, Clientul se poate adresa în scris la Autoglobus 2000 SRL, Timișoara, Calea Șagului nr. 201, cod poștal 300517, sau prin email office@autoglobus2000.ro.