



industrija  
poljoprivrednih  
mašina

**ZMAJ**<sub>AD</sub>

**SERVISNA KNJIŽICA broj**

**GARANTNI LIST**

**UPUTSTVO ZA RUKOVANJE I ODRŽAVANJE**

**KATALOG REZERVNIH DELOVA**

## **VAŽNO UPOZORENJE KUPCIMA POLJOPRIVREDNIH PRIKLJUČNIH MAŠINA I TRANSPORTNIH SREDSTAVA (u daljem tekstu proizvoda):**

Svaki proizvod koji napusti "Zmaj" mora biti osiguran, jer "Zmaj" za oštećenja tokom transporta ne snosi nikakvu odgovornost. Pod oštećenjem proizvoda podrazumeva se: mehaničko oštećenje pojedinih sklopova proizvoda ili celog proizvoda, nedostatak pojedinih delova i sklopova koji se zbog transporta demontiraju i posebno vezuju i osiguravaju za vagon ili drugo transportno sredstvo kojim se proizvod transportuje od prodavca do kupca, kao i svi protivpravno poskidani i prisvojeni delovi sa proizvoda od strane trećih lica tokom transporta.

Korisnik u ovakvim slučajevima mora sa prevoznikom da sačini komisijski zapisnik i sa nekim od naših servisnih zastupnika izvrši popravku. Na osnovu računa za opravku i zapisnika o oštećenju proizvoda, troškove popravke korisnik naplaćuje isključivo od prevoznika, ili osiguravajućeg zavoda.

<i>Broj poziva</i>					
<i>Datum</i>					

*Ovde upisati broj pod kojim je vaš poziv za otklanjanje kvara registrovan u knjizi poziva kod servisnog zastupnika ili "Zmaja".*

**GARANTNI LIST** je dokument koji prati proizvod u prometu, na osnovu koga korisnik ostvaruje garancijska prava prema datim uslovima garancije.

**GARANTNI LIST JE ANEKS KUPOPRODAJNOG UGOVORA "ZMAJ" - KUPAC**, koji kupac dobija pri preuzimanju proizvoda. Garantnim listom "Zmaj" garantuje ispravno funkcionisanje proizvoda pod uslovom da se korisnik pridržava uputstava za rukovanje i održavanje i da je obučen u rukovanju sa složenijim proizvodima. Ovlašćeni radnik službe za Tehnički servis "Zmaja" ili servisnog zastupnika u slučajevima kada se korisnik ne pridržava uputstava za rukovanje i održavanje i datih uslova garancije, ima pravo da otcepi garantni list i pokrene postupak za ukidanje garancije. Konačnu odluku o ukidanju garancije donosi služba za Tehnički servis "Zmaja" koja o tome pismeno obaveštava korisnika. Garancija je usaglašena sa zakonskim propisima.

**PRIMOPREDAJNI (NULTI) SERVIS.** "Zmaj" je obavezan da primopredajni (nulti) servis izvrši pre predaje proizvoda kupcu-korisniku i da preko lica koje ga je izvršilo da sve potrebne instrukcije za rukovanje i održavanje proizvoda. Sve operacije koje su sastavni deo primopredajnog (nultog) servisa date su u garantnom listu. Kupac-krajnji korisnik nakon izvršenog primopredajnog (nultog) servisa i primljenih instrukcija, potpisuje primopredajni (nulti) servis čime potvrđuje da je preuzeo ispravan i kompletan proizvod.

#### **EVIDENCIJA "ZMAJEVIH" OBAVEZA PREMA KUPCU**

Kada "ZMAJ" ne isporuči kompletan proizvod, sve obaveze prema kupcu unose se u dati obrazac, koji služe kao dokaz kupcu a u cilju ostvarenja njegovih prava.

**POTVRDA O PRIJEMU PROIZVODA** se popunjava i dostavlja "Zmaju" samo u slučaju kada proizvod korisniku predaje prometna organizacija, a ne "Zmaj".

**USLOVI GARANCIJE** pobliže objašnjavaju uslove, prava i predmet garancije postupak pri garancijskim reklamacijama, kao i Sporazuma o servisiranju "Zmaj" - servisnih zastupnika.

**POZIV ZA OTKLANJANJE KVARA** popunjava vlasnik proizvoda ukoliko dođe do kvara ili zastoja tokom

eksploatacije na istom. U poziv unosi sve tražene podatke i dostavlja ga servisnom zastupniku lično, poštom ili prenošenjem podataka telefonom ili telefaksom. Vlasnik proizvoda može dostaviti poziv i službi za Tehnički servis "Zmaja" ali jedino u slučaju kada servisni zastupnik ne prihvata popravku proizvoda a to potvrđuje potpisom i overom u pozivu.

**DEFEKTAŽNU LISTU** popunjava ovlašćeni servisni zastupnik ili predstavnik "Zmaja" ukoliko dođe do kvara ili zastoja tokom eksploatacije proizvoda, a prilikom defektaže se ustanovi da je proizvod korišćen pod uslovima garancije.

**IPM "ZMAJ" ad Zemun - Beograd**

## **PRIMOPREDAJNI (NULTI) SERVIS PODRAZUMEVA OBAVLJANJE NAVEDENIH RADNI NA PROIZVODU PRE ISPORUKE KUPCU:**

*Kontrola nivoa ulja u hidrauličnoj instalaciji, kontrola ulja u razvodnim kutijama, kontrola zategnutosti remenja i lanaca, kontrola pritiska vazduha u pneumaticima, kontrola kočione instalacije, kontrola elektroinstalacije*

### **INSTRUKCIJE O GARANCIJI, ODRŽAVANJU, TRANSPORTU I EKSPLOATACIJI PROIZVODA:**

Pri primopredaji proizvoda korisniku, stručno lice proizvođača koje obavlja primopredaju (nulti) servis daje kupcu sledeće instrukcije o:

*Pravilnom održavanju proizvoda, garanciji, rukovanju hidraulikom, rukovanju i održavanju kočnica, održavanju spojnica, upotrebi komandnih ručica, vrsti ulja u razvodnim kutijama i hidrauliku, korišćenju uputstva za rukovanje i održavanje i servisne knjižice.*

### **KUPCU SE ZAJEDNO SA PROIZVODOM PREDAJE:**

- Garantni list
- uputstvo za rukovanje i održavanje proizvoda
- prateća dokumentacija po listi otpreme

Z - Serija: Broj mašine:						Broj servisne knjižice:
Naziv dela	Datum	kom.	Naziv dela	Datum	kom.	<b>EVIDENCIJA "ZMAJEVIH" OBAVEZA PREMA KUPCU</b>  U slučaju kada je "ZMAJ" prinuđen da proizvod isporuči kao nekompletan, kontrola isporuke gotovih proizvoda je obavezna da sve nedostatke evidentira u priloženoj tabeli. Na bazi evidencije i obrasca iz knjižice, magacin gotovih proizvoda je dužan da sve delove obezbedi iz proizvodnje i dostavi ih servisnoj službi radi ugradnje na terenu ili ih servis lično predaje kupcu u "ZMAJU" ukoliko to kupac želi.
			Kontrolor ekspedicije			

## **USLOVI GARANCIJE**

IPM "Zmaj" Zemun daje garanciju za sledeće proizvode u trajanju od 12 meseci od dana isporuke proizvoda krajnjem korisniku ali ne duže od 18 meseci od dana preuzimanja od strane prometne organizacije:

- traktorske priključne mašine
- tifoni za navodnjavanje
- sistemi za navodnjavanje kap po kap

IPM "Zmaj" Zemun daje garanciju za sledeće proizvode u trajanju od 6 (šest) meseci od dana isporuke proizvoda krajnjem korisniku ali ne duže od 12 (dvanaest) meseci od dana preuzimanja od strane prometne organizacije:

- poljoprivredne prikolice

Za proizvode na kojima se vrši modifikacija, garantni rok se pomera, odnosno počinje da teče od trenutka završetka modifikacije (što se registruje preko garantnog lista). Nulti servis obavljaju radnici tehničkog servisa u fabrici IPM "Zmaj" a prema sadržaju datom u servisnoj knjižici.

### **Uslovi garancije za "Zmajeve" proizvode koje preuzima prometna organizacija. (U daljem tekstu PO)**

Ukoliko PO preuzima proizvod koji će stajati kod nje na skladištu potrebno je da u trenutku prodaje, odnosno pre isporuke krajnjem korisniku, pozove tehnički servis "Zmaja" koji će izvršiti ponovljeni nulti servis.

#### **Ponovljeni nulti servis sastoji se iz:**

1. Vizuelnog pregleda proizvoda u cilju otkrivanja oštećenja na proizvodu u toku transporta ili neadekvatnog skladištenja a koja utiču na garantni rok.
2. Kontrola nivoa i kvaliteta ulja (vizuelna, iz razloga da se utvrdi eventualno prisustvo vode ili nečistoće).
3. Provera časova rada kod proizvoda kod kojih je ugrađen časomer rada.

4. Kontrola ispravnosti rada kočionog i upravljačkog sistema kao i kontrola ispravnosti elektro instalacije.
5. Kontrola nivoa, vrste i koncentrovanosti tečnosti za hlađenje.
6. Provera nekompletnosti proizvoda i upoređivanje sa eventualnom nekompletnošću sa kojom je proizvod izašao iz "Zmaja".
7. Provera brojeva na kooperanskim komponentama i upoređivanje sa garantnim listom.
8. Ugradnja "pozicija" koje nisu isporučene pri isporuci iz "Zmaja" a koje su nabavljene u međuvremenu.

Troškove ponovljenog nultog servisa (od 1-7) snosi prometna organizacija.

Troškovi ponovljenog nultog servisa sastoje se iz:

A. Troškovi aktivnosti prethodnih tačaka od 1-7 iznose ukupno četiri norma časa po normativu "Zmaja". Ovi troškovi se ne naplaćuju ukoliko se ponovljeni nulti servis obavlja u roka od 30 dana od dana otpremanja proizvoda iz "Zmaja".

B. Troškovi prevoza radnika tehničkog servisa do mesta pregleda proizvoda. Ukoliko se pri ponovljenom nultom servisu ustanovi da je kvalitet proizvoda narušen nakon preuzimanja proizvoda od strane PO tehnički servis će vršiti intervencije odnosno dovešće kvalitet proizvoda na nivo koji omogućava izdavanje garancije.

Troškove ovakvih intervencija (materijal, rad, prevoz, boravak) snosi PO.

Dovođenje proizvoda na nivo kvaliteta za koji može da važi garancija vrši isključivo služba tehničkog servisa IPM "Zmaj" Zemun.

Služba tehničkog servisa pri ponovljenom nultom servisu vrši besplatnu ugradnju pozicija koje eventualno nisu isporučene pri preuzimanju proizvoda iz IPM "Zmaj" - Zemun.

Pri preuzimanju proizvoda od strane PO ne izdaje se garantni list već samo overena potvrda o prijemu proizvoda. Garantni list se za ovako isporučene proizvode overava i daje krajnjem korisniku tek nakon ponovljenog nultog servisa.



## **GARANCIJA SE DAJE POD SLEDEĆIM USLOVIMA:**

1. Da se proizvod upotrebljava za radove za koje je konstruktivno namenjen.
2. Da niko, izuzev ovlašćenog servisnog zastupnika ili "Zmaja" ne vrši nikakve opravke ili prepravke.
3. Da se pri popravci proizvoda koriste originalni rezervni delovi "Zmaja".
4. Da sa proizvodom rukuje samo obučeno lice za određeni tip proizvoda.
5. U slučaju da "Zmaj" nije u mogućnosti da izvrši opravku proizvoda, a nema krivice od strane kupca, po proteku zakonskog roka izvršiće se zamena tog proizvoda ispravnim proizvodom.

## **I KUPAC GUBI PRAVO NA GARANCIJU:**

1. Ako se ne pridržava navedenih uslova garancije.
2. Ako proizvod nije strogo po propisu i uputstvu namontiran ili prikopčan za osnovnu mašinu kombajn ili traktor i ako se u radu prekorače dozvoljene brzine kretanja i nosivosti, ili ako se na izlaznom vratilu traktora ne podesi odgovarajući brojobrtaja za određenu priključnu mašinu.
3. Ako izvrši rasklapanje-demontažu ili druge radove zbog kojih se ne bi moglo doći do tačnog ustanovljenja uzroka kvara, odnosno čime bi bili uklonjeni dokazi o uzrocima kvara.
4. Ako proizvod preproda bez prijave i saglasnosti tehničkog servisa "Zmaja".
5. Ako skine plombe sa onih sklopova i agregata na kojima su bile postavljene.
6. Ako proizvod pretrpi neki udes.
7. Ako ne prijavi reklamacije u garantnom roku.

## **II PREDMET GARANCIJE NE MOGU BITI:**

1. Lomovi ili oštećenja pojedinih delova, sklopova ili agregata koji su nastali kao posledica neblagovremenog isključenja proizvoda iz transporta ili eksploatacije, radi popravke.
2. Normalna istrošenost delova, sklopova i agregata proizvoda.
3. Radovi koji imaju karakter redovnog održavanja proizvoda a koji su opisani kroz uputstvo za rukovanje i

održavanje proizvoda i garantni list

4. Delovi koji imaju tretman potrošnog materijala: remenje, kočione obloge, elektroinstalacija, plastični, drveni i delovi od gume, zaptivne trake, razni odbojnici, gumena creva hidraulike i vazdušne instalacije, kao i kvarovi koji su nastali kao posledica zagušenja ili mehaničkih oštećenja proizvoda. Od delova od gume garancija se daje samo za spoljne pneumatike a vrednost pneumatika se određuje u zavisnosti od dužine eksploatacije.
5. Naknadno izvršena tehnička poboljšanja na proizvodu.
6. "Zmaj" ne preuzima nikakvu obavezu nadoknade izgubljenog vremena (izgubljene dobiti) za vreme od prijave kvara do završetka intervencije na mašinama u trajanju garantnog roka.

***KUPAC PRIHVATA USLOVE GARANCIJE I OBAVEZU U POGLEDU RUKOVANJA I ODRŽAVANJA PROIZVODA, TE JE SAGLASAN DA PREDSTAVLJAJU SASTAVNI DEO UGOVORA O KUPOPRODAJI.***

#### **IV POSTUPAK PRI GARANCIJSKIM REKLAMACIJAMA:**

1. Sve kvarove na proizvodu korisnik je dužan da odmah ili najduže u roku od 15 dana, od dana nastanka kvara prijavi najbližem ovlašćenom servisnom zastupniku ili tehničkom servisu "Zmaja", kako bi se na vreme obezbedili rezervni delovi i planirala radna snaga za popravku proizvoda u što kraćem roku, Nije dozvoljeno da se kvar iz jedne sezone prenosi u drugu, a da se o tome ne izvesti tehnički servis "Zmaja".
2. Servisni zastupnik se obavezuje da će odmah pregledati i osposobiti proizvod za normalno funkcionisanje, a najduže za 8 dana i zapisnički opisati okolnosti pod kojima se kvar dogodio. Ako servisni zastupnik ne može u navedenom roku dovesti proizvod u ispravno stanje, dužan je da u roku od 48 časova obavesti tehnički servis "Zmaja".
3. Da bi servisni zastupnik ili tehnički servis "Zmaja" započeo popravku proizvoda korisnik je dužan da uredno popuni sve podatke koji se traže u obrascu "Poziv za otklanjanje kvara, a koji je sastavni deo garantnog lista. Ovim Pozivom korisnik prijavljuje kvar, a može ga dostaviti lično, poštom, prenošenjem podataka (iz poziva) telefonom ili teleksom.
4. Pri otklanjanju kvara na proizvodu u garantnom roku servisni zastupnik postupa na sledeći način:
  - izvrši opravku proizvoda,
  - sačini zapisnik na obrascu "Reklamacioni zapisnik" u 3 primeraka,

- naplati vrednost troškova popravke proizvoda korisniku,
- dostavi "Zmaju" u roku od 15 dana od dana završetka popravke, reklamacionu dokumentaciju koja obuhvata:

"Reklamacioni zapisnik" u 3 primerka, kopiju računa kojom je opravka naplaćena od korisnika i reklamirane delove

5. "Zmaj" donosi konačno rešenje o usvajanju ili odbijanju reklamacije u roku od 45 dana od dana završetka popravke, a o svom rešenju pismeno obaveštava servisnog zastupnika i korisnika.
6. Ukoliko je reklamacija usvojena, "Zmaj" isplaćuje korisniku vrednost troškova popravke, a reklamirani delovi ostaju u svojini "Zmaja". Za usvojene reklamacije "Zmaj" priznaje troškove:
  - reklamiranog dela, po cenovniku rezervnih delova "Zmaja" na dan rešavanja reklamacije,
  - utrošenih radnih časova po normativima "Zmaja",
  - pređene kilometre, do najbližeg servisnog zastupnika,
  - transporta reklamiranog dela najjeftinijim prevoznim sredstvom,
7. Za usvojene reklamacije "Zmaj" daje nalog da odobreni iznos reklamacije plati korisniku u roku od 15 dana od dana prijema naloga za isplatu.
8. Ukoliko je reklamacija odbijena, troškovi popravke proizvoda padaju na teret korisnika, a "Zmaj" vraća reklamirane delove na trošak i adresu korisnika i to samo ukoliko je on u reklamacionom zapisniku zahtevao. Korisnik može i lično da preuzme reklamirane delove u "Zmaju" najranije 15 a najkasnije 60 dana od dana prijema rešenja reklamacije. U protivnom isti se uništavaju.
9. Kad instruktor "Zmaja" pri intervenciji na proizvodu u garantnom roku ustanovi da je do kvara došlo krivicom korisnika, dužan je da od korisnika zatraži pristanak da se popravka proizvoda izvrši na njegov (korisnikov) račun. Po dobijanju pristanka, instruktor unosi u obrazac "Izjava korisnika" sve potrebne podatke za obračun troškova reklamacije, što korisnik svojim potpisom potvrđuje, nakon čega instruktor pristupa popravci proizvoda. Korisnik odmah plaća troškove popravke,

10. Ukoliko servisni zastupnik usled svoje nemarnosti ošteti korisnika ili "Zmaj", dužan je korisniku odnosno "Zmaju" nadoknaditi svu pričinjenu štetu. Pod nemarnošću se podrazumeva: nepristupanje popravci proizvoda u određenom roku, neizvršenje ili nekvalitetno izvršenje popravke kao i dostavljanje nekompletne reklamacione dokumentacije "Zmaju".

## **V PRAVO PRIGOVORA NA REŠENJE REKLAMACIJE**

1. Ukoliko korisnik nije zadovoljan radom servisnog zastupnika ili instruktora "Zmaja" pri vršenju popravke proizvoda, ili nije zadovoljan rešenjem reklamacije, ima pravo prigovora (u pisanoj formi) u roku od 15 dana od izvršene popravke, odnosno prijerna rešenja reklamacije.
2. Ukoliko se prigovor odnosi na rešenje reklamacije, korisnik je obavezan da uz prigovor komisiji za rešavanje reklamacije "Zmaja" dostavi ponovo reklamirane delove, ukoliko su mu u međuvremenu vraćeni.

## **OBAVEZNI SVAKODNEVNI RADOVI NA POLJOPRIVREDNIM PRIKLJUČNIM MAŠINAMA**

1. Izvršiti čišćenje proizvoda.
2. Pregledati ispravnost remenja, proveriti njihovu zategnutost i ukoliko je zamašćeno treba ga očistiti,
3. Pregledati lance da li su propisno zategnuti i da li imaju osigurače na člancima za spajanje lanaca.
4. Proveriti vezu kardanskih zglobova za priključno vratilo traktora.
5. Izvršiti podmazivanje svih kliznih ležajeva (po potrebi i više puta dnevno),
6. Izvršiti podmazivanje ležajeva rotora sečke, ležajeva valjaka i nosača zupčanika privodnih lanaca.
7. Proveriti zategnutost vijaka za vezu kućišta ležajeva za nosače.
8. Proveriti pritisak u pneumaticima.
9. Pre polaska na rad izvršiti mehaničku probu mašine.

**POTVRDA PRIJEMA  
PROIZVODA**

Potvrdu je obavezan da popuni predstavnik prometne organizacije i dostavi "Zmaju". Ona je ujedno i zahtev za obavljanje ponovnog nultog servisa, prilikom preuzimanja proizvoda od strane krajnjeg korisnika. Ponovljeni nulti servis obavlja isključivo servisna služba  
**ZMAJ SRCE d.o.o.**  
a troškove snosi prometna organizacija.

Potvrdu otcepiti iz knjižice, poslati poštom ili na fax broj:

**+ 381 11 2692 - 688**

Broj servisne knjižice:

Tip proizvoda:

Serijski broj:

Broj mašine:

Datum otpreme:

Prodavac:

Kupac:

Zahtev za ponovni nulti servis

Ponovni nulti servis obavio  
ZMAJ SRCE d.o.o

Za prometnu organizaciju

( M.P. )

Datum:

Industrija poljoprivrednih mašina

**ZMAJ**<sub>AD</sub>

Servisna služba

**11080 ZEMUN – BEOGRAD**

Autoput 18

<p>POTVRDA PRIJEMA PROIZVODA (ostaje u bloku)</p> <p><b>POTVRĐUJEM DA SAM DOBIO ISPRAVAN I KOMPLETAN PROIZVOD KAO I OSNOVNA USMENA UPUTSTVA O NAČINU RUKOVANJA I ODRŽAVANJA, KAO I DA PRIHVATAM SVE PONUĐENE USLOVE GARANCIJE</b></p>	Tip proizvoda:	
	Serijski broj:	
	Broj mašine:	
	Datum otpreme:	
	Adresa kupca:	
	Ponovni nulti servis obavio ZMAJ SRCE d.o.o	
Broj servisne knjižice:		
Datum i potpis korisnika:	Potpis:  ( M.P. )	Datum:





<p>POTVRDA PRIJEMA PROIZVODA (kopija za fabriku)</p> <p><b>POTVRĐUJEM DA SAM DOBIO ISPRAVAN I KOMPLETAN PROIZVOD KAO I OSNOVNA USMENA UPUTSTVA O NAČINU RUKOVANJA I ODRŽAVANJA, KAO I DA PRIHVATAM SVE PONUĐENE USLOVE GARANCIJE</b></p>	Tip proizvoda:	
	Serijski broj:	
	Broj mašine:	
	Datum otpreme:	
	Adresa kupca:	
Broj servisne knjižice:	Ponovni nulti servis obavio ZMAJ SRCE d.o.o	
Datum i potpis korisnika:	Potpis:  ( M.P. )	Datum:



## **GARANTNI LIST ZA PROIZVOD**

**TEHNIČKI SERVIS  
ZMAJ SRCE d.o.o.**

Telefonska centrala:  
**+ 381 11 2606 – 233** - lokal  
272  
tel/fax

**+ 381 11 2692 - 688**

E-mail:  
[sstamenovic@zmaj.co.rs](mailto:sstamenovic@zmaj.co.rs)  
Mobilni + 381 63 214-650

Broj servisne knjižice

---

**www. zmaj.co.rs**

**ZMAJ<sup>AD</sup>**  
**Industrija poljoprivrednih mašina**  
**Zemun - Srbija**

Tip

God. izrade

Seriya

Broj