



ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

Pitanje: Koje su prednosti korišćenja usluga ovlašćenog servisa?

Odgovor: Napredna tehnologija, upotreba savremenih materijala i sve složenija elektronika zastupljena u BMW i MINI vozilima, zahteva posebno usaglašen sistem održavanja i metoda popravki. Prema tome, sve intervencije na tako sofisticiranim vozilima u tehničko-tehnološkom smislu treba isključivo da se obavljaju u ovlašćenim servisima jer u njima radove izvodi odgovarajuće obučeno osoblje uz korišćenje uređaja, alata i rezervnih delova koji su odobreni od strane proizvođača i sve intervencije se vrše u skladu sa zahtevima BMW grupe. U suprotnom postoji opravdan rizik po pitanju bezbednosti i pojave posledičnih kvarova na vozilu, a za to BMW ne može preuzeti odgovornost.

Usluga ovlašćenog servisa podrazumeva i garanciju na sve zamenjene delove i izvršene usluge u trajanju od dve godine bez obzira na pređenu kilometražu.

Pitanje: Da li korišćenje originalnih rezervnih delova predstavlja dugoročnu investiciju i na koji način?

Odgovor: Kvaliteti kao što su bezbednost, preciznost montaže i performanse su od velikog značaja kako bi se kontinuirano obezbedila spokojna vožnja i uživanje. Originalni BMW delovi garantuju da će ovo biti slučaj tokom čitavog veka trajanja vozila. Originalni BMW deo podrazumeva prethodno višestruko testiranje od strane proizvođača u smislu bezbednosti njihove upotrebe, funkcija i pogodnosti. BMW garantuje za njih i prihvata odgovornost za njih.

Pitanje: Da li mreža ovlašćenih servisa takodje koristi originalne rezervne delove?

Odgovor: Ovlašćeni servisi su u ugovornoj obavezi da poštuju najviše standarde propisne od strane proizvođača. Kada je servisiranje vozila u pitanju to znači korišćenje originalnih dijagnostičkih uređaja i alata, strogo pridržavanje svih uputstava proizvođača i naravno isključivu upotrebu originalnih rezervnih delova. Ovlašćeni uvoznik, kao deo kontinualnog procesa, vrši stalan nadzor svojih partnera u smislu ispunjenosti ovih standarda.

PITANJA I ODGOVORI U VEZI SA SERVISOM DELTA MOTORS

Pitanje: Želim da kupim polovan automobil. Koju informaciju mogu dobiti posle pregleda u servisu?

Odgovor: Pregled vozila sadrži sledeće operacije:

- Pregled kočionog sistema
 - Merenje debljine kočionih pločica i kočionih diskova
 - Pregled eventualnih oštećenja cevi i creva kočionog sistema
 - Pregled kočione tečnosti
 - Provera funkcije ručne kočnice
- Pregled upravljačkog sistema
 - Provera osnovnih elemenata upravljanja i oslanjanja na prednjem trapu vozila
 - Provera osnovnih elemenata oslanjanja na zadnjem trapu vozila
 - Vizuelna provera amortizera
 - Provera pritiska u pneumaticima
 - Provera stanja točkova (dubina sare, ravnomernost trosenja, ostecenja)
- Pregled tečnosti
 - Provera nivoa ulja u motoru
 - Provera nivoa i tacke mrznjenja rashladne tečnosti
 - Provera nivoa hidraulicnog ulja
 - Provera curenja svih tečnosti (motor, menjač, diferencijal...)
- Pregled električnih uređaja na automobilu
 - Pregled vozila dijagnostičkim uređajem

Od Preduzeće
Delta Motors d.o.o.

Adresa Delta
Motors d.o.o.
Radnička 8
11030 Beograd
Srbija

Servis
Radnička 8
11030 Beograd
Tel.: +381 11 35 39 902
Fax: +381 11 35 39 904

Internet
www.bmw.rs
www.mini.rs

Prodajni salon
Radnička 8
11030 Beograd
Tel./Fax:
+381 11 36 39 901
+381 11 36 39 903

Banka Banca
Intesa a.d. Beograd

Broj tekućeg računa:
160-265682-79

Ovlašćeno lice
Aleksandra Đurđević

Registracija
PIB: 104646704



- Provera osvetljenja automobila
- Provera funkcije brisača i sistema za pranje stakala
- Provera funkcije sirena
- Provera funkcije sistema vazdušnih jastuka
- Provera funkcije sigurnosnih pojaseva

Sadržina dijagnostičkog izveštaja ne mora eksplicitno ukazivati na neispravnosti i teško je razumljiva za nekoga ko nije prošao adekvatne obuke od strane proizvođača. Iz tog razloga pravilo proizvođača je da se dijagnostički izveštaj ne predaje klijentima, ali će Vam eventualne greške koje su očitane biti detaljno objašnjene od strane stručnih lica iz servisa.

Pitanje: Kako pre kupovine automobila mogu saznati servisnu istoriju automobila i proveriti da li je to prava kilometraža?

Odgovor: Servisna istorija vozila je poverljiv podatak koji se može dati na uvid samo vlasniku vozila ili uz njegovo pismeno odobrenje. Najčešće i ne postoje podaci o istoriji održavanja vozila, osim u servisu koji je pružao ovu uslugu. Stvarno stanje pređene kilometraže nije moguće utvrditi ni jednim dijagnostičkim pregledom, i ni na koji način ne možemo pouzdano znati da li je stvarna ili nije.

Pitanje: Uradio sam redovan servis (zamenu kočioni pločica, kočione tečnosti, vehicle check) u drugom servisu ali mi tom prilikom nije resetovan servisni interval ili taj podatak unet u servisnu knjižicu. Mogu li to uraditi u vašem servisu?

Odgovor: Podešavanje servisnog intervala i upisivanje podatka u servisnu knjigu je dužnost servisa koji je radove i obavio. Na žalost mi to ne možemo da uradimo umesto njih.

Pitanje: Imao sam zakazan servis u 11:00. Došao sam tačno na vreme, a automobil je ušao u servisnu radionicu tek nakon određenog vremena.

Odgovor: Zakazivanje termina se vrši na osnovu rasporeda vremena servisnog savetnika na prijemnom odeljenju. On Vam garantuje da će servisni savetnik u dogovorenom vremenu biti u potpunosti posvećen Vama i Vašim zahtevima i željama vezanim za posetu servisu. Potrebno je izvesno vreme kako bi se kreirao radni nalog i sagledale sve potrebne činjenice oko servisne intervencije. To je razlog zbog koga nastaje razlika od zakazanog vremena i vremena kada auto uđe u radionicu. Vaš servisni savetnik će Vam dati informaciju koje je očekivano vreme završetka intervencije, i uvek ćemo se truditi da dogovoreno vreme ispoštujemo ili Vas blagovremeno obavestimo o eventualnom produžetku trajanja radova.

Pitanje: Svoje vozilo sam kupio i redovno održavam u vašem servisu, a zahtevate avansnu uplatu pre poručivanja delova, što je bespotrebno komplikovanje procesa popravke i trošenje mog i vašeg vremena.

Odgovor: U skladu sa poslovnom politikom naše kompanije, prilikom poručivanja rezervnih delova koje ne držimo na zalihama, obavezna je uplata avansa u punom iznosu kao potvrda da ste saglasni sa nabavkom. Svako eventualno naknadno odustajanje ima za posledicu stvaranje tzv. mrtvog lagera rezervnih delova, čime se smanjuje naš potencijal da obezbedimo maksimalnu raspoloživost neophodnih rezervnih delova za vozila svih naših klijenata uključujući i vaše.

Pitanje: Svoje vozilo sam kupio i redovno održavam u vašem servisu, a insistirate da izmirim svoje obaveze pre preuzimanja vozila. Posebno napominjem da je često nemoguće izvršiti uplatu u tako kratkom roku, jer predračun/račun neretko dobijem u periodu 14-15h kada više nije moguće izvršiti uplatu.

Odgovor: Obaveza izmirivanja računa pre preuzimanja vozila je kompanijsko pravilo i svi zaposleni su u obavezi da postupaju u skladu sa tim. Ukoliko ste saglasni, možemo Vam ponuditi ugovor o održavanju kojim se definiše odloženo plaćanje uz obavezno obezbeđenje plaćanja u vidu menice ili bankarske garancije. Na taj način osiguravamo razvoj našeg servisa i usluge koju pružamo Vama.

Pitanje: Šta je BMW Loyalty program?

Odgovor: U cilju da servisiranje vozila učinimo dostupnim svim vlasnicima BMW i MINI vozila bez obzira na starost vozila, pre više godina pokrenuli smo kampanju "BMW nagrađuje vernost. Vlasnici relativno



starijih vozila su često neopravdano zastrašeni navodno visokim cenama u ovlašćenim servisima. Često i ne proveravaju uslove kod nas, a naknadnom proverom ustanove da bi kod nas prošli povoljnije u svakom smislu. Naša usluga jeste naizgled skuplja u odnosu na neovlašćene servise, ali ako uzmemo u obzir sve uslove i garanciju koju dajemo, smatram da je računica drugačija. Osnovna ideja je da navedemo takve vlasnike da prilikom odabira servisa provere cene i uslove u ovlašćenom servisu. Na ovaj način, učinili smo dostupnim našu uslugu i vlasnicima starijih vozila, a na njima je da procene da li je to ono što ispunjava njihova očekivanja.