

ZVANIČNA SERVISNA PROCEDURA

Važnost od: Septembar 2016 | Sastavni deo ISO sertifikacije | ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

VODIČ KROZ POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJA KLIJENATA I SERVISA

- Reklamacije se pokreću u skladu sa **USLOVIMA GARANCIJE** i **SERVISNOM PROCEDUROM**, koji su sastavni deo ovog vodiča i nalaze se i na zvaničnom sajtu Energize doo.
- Reklamaciju pokreće kupac našeg sistema/uređaja/komponente, nezavisno od toga da li je on i krajnji korisnik ili se radi o potrebama drugog krajnjeg korisnika.
- Potrebno je da preuzmete dokument Zapisnik o reklamaciji, u .docx ili .pdf formatu, čije forme su date uz ovaj vodič (<https://energize.rs/wp-content/uploads/2022/02/zapisnik-o-reklamaciji.pdf>)
- Prvu stranu Zapisnika popuniti prema uputstvima iz samog dokumenta sa što više podataka uz priložene slike sistema/uređaja/komponente koja je predmet reklamacije.
- Poslati popunjen Zapisnik sa priložima na mejlove kompanije Energize doo tehnicka.podrska@energize.rs i prodaja@energize.rs .
- Nepopunjen, nepotpun ili nedostavljen Zapisnik o reklamaciji odlaže postupak rešavanja reklamacije do dostavljanja uredne dokumentacije.
- U najkraćem roku kupac/klijent će biti kontaktirani sa informacijom da li je reklamacija pravdana ili ne i koji su dalje instrukcije i koraci u ovom procesu;
- Ukoliko se reklamacija uvaži, kupac/klijent je u obavezi da predmetni sistem/uređaj/komponentu pošalje na adresu servisa kompanije Energize doo, radi popravke popravke ili zamene istog.
- Po okončanoj reklamaciji, kupac će biti obavešten o preuzimanju popravljenog ili zamenjenog sistema/uređaja/komponente na lokaciji servisnog centra kompanije.
- U skladu sa USLOVIMA GARANCIJE, popravka ili zamena sistema/uređaja/komponente u garantnom roku u servisnu centru proizvođača, ukoliko je tako predviđeno zvaničnom limitiranom garancijom proizvođača.
- Uz potpisan Ugovor o održavanju, izlazak na teren, defektaža kvara na terenu, demontaža, pakovanje i transport sistema/uređaja/komponente, slanje na popravku u fabriku proizvođača, logistička procedura, vraćanje na lokaciju kupca, montaža na lokaciji i ponovno puštanje u rad su uključeni u cenu održavanja, u zavisnosti od odabranog paketa održavanja.
- U slučaju da sa kupcem/klijentom nije potpisan Ugovor o održavanju, ove usluge su komercijalne i naplaćuju se prema važećem cenovniku servisnih usluga, koji je sastavni deo ovog vodiča.

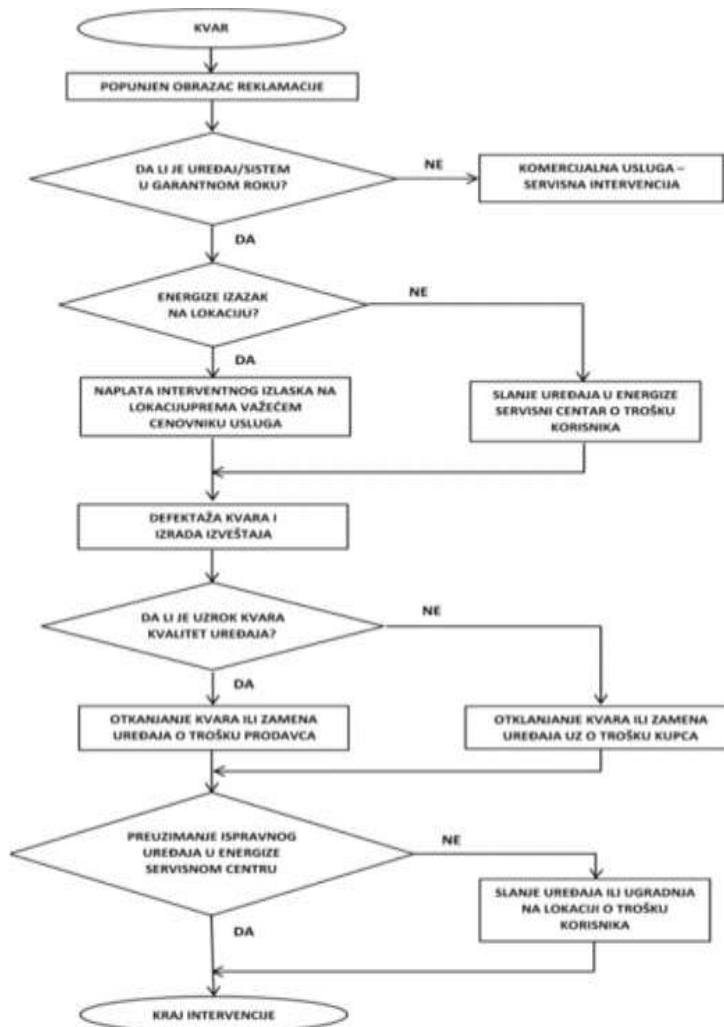
Kontakt za servis i održavanje:

ENERGIZE d.o.o. Beograd –

Bulevar Vojvode Mišića 37, 11000 Beograd, Srbija

w: www.energize.rs e: tehnicka.podrska@energize.rs T: +381 11 4055 264

U nastavku je data šema procedure reklamacije i servisa kompanije Energize doo:



USLOVI GARANCIJE

- Standardna garancija na opremu iznosi 24 meseca od isporuke (fakturisanja)
- Standardna garancija na izvođenje radova iznosi 24 meseca od puštanja sistema u rad
- Uslovi garancije predstavljaju važeće uslove garancije proizvođača sistema / komponente u trenutku isporuke.
- Uslovi garancije proizvođača nalaze se na zvaničnom sajtu proizvođača ili ih potrebno tražiti od isporučioća prilikom isporuke opreme.
- Sva isporučena oprema zahteva adekvatno održavanje, u skladu sa uslovima i preporukama proizvođača i kako bi garancija bila validna, za ponude održavanja obratite se timu kompanije Energize doo.
- Isporučena oprema zahteva sertifikovano puštanje u rad od strane osoblja kompanije Energize doo kako bi garancija bila validna (osim u izuzetnim slučajevima uz potpisanu saglasnost isporučioća Energize doo).
- Produžena garancije (više od 24 meseca od isporuke) važi isključivo uz validan Ugovor o održavanju opreme sa isporučiocem.
- Krajnji korisnik opreme dužan je da se u potpunosti pridržava uslova o korišćenju opreme definisanih uputstvima od strane proizvođača kako bi garancija bila validna.
- Neovlašćena popravka uređaja nije dozvoljena kako bi garancija bila validna, u slučaju toga garancija prestaje da važi.
- Tehnička dokumentacija, Uputstva za korišćenje opreme i Uslovi garancije od proizvođača se dostavljaju u originalnom obliku, zvanična dokumenta garancija proizvođača opreme (najčešće na engleskom jeziku), prevod na drugi jezik je komercijalna usluga.



CENOVNIK USLUGA REKLAMACIJA KLIJENATA I SERVISA

#	ENERGIZE USLUGE	Jedinica mere	Jedinična cena [EUR]
1	Radni sat inženjera/servisera na lokaciji 08-16h Od trenutka dolaska na lokaciju do trenutka odlaska sa lokacije	radni sat	€ 39,00
2	Radni sat inženjera/servisera na lokaciji 16-24h Od trenutka dolaska na lokaciju do trenutka odlaska sa lokacije	radni sat	€ 52,00
3	Radni sat inženjera/servisera u putu Vreme provedeno u putu	radni sat	€ 19,50
4	Pređeni kilometri u putu	k	€ 0,65
5	Defektaža kvara na lokaciji *dodatno obračunati putne troškove	paušal	€ 260,00

