

ZVANIČNA SERVISNA PROCEDURA

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

Molimo Vas da detaljno popunite ovaj obrazac za reklamaciju, u tačkama 1 - 6. Popunjen obrazac pošaljite na našu adresu elektronske pošte service@energize.rs, kako bi mogli da razmotrimo Vaš zahtev u najkraćem roku.

1. INFORMACIJE O PRAVNOM LICU KOJE PODNOSI ZAHTEV O REKLAMACIJI** KLIJENT – Obavezno obeležiti oznakom "X" da li reklamaciju podnosi kupac ili korisnik opreme!***Kupac opreme:** ☐**Korisnik opreme:** ☐

Naziv pravnog lica
Adresa
Matični broj
Kontakt osoba
Telefon
E-pošta
Korisnik opreme
Broj i datum fakture
Datum isporuke opreme
Lokacija opreme (adresa)

2. INFORMACIJE O OPREMI KOJA JE PREDMET REKLAMACIJE** KLIJENT – naziv uređaja, tipka oznaka, proizvođač, serijski broji dr.*

Naziv uređaja i proizvođač
Oznaka tipa / modela
Serijski broj

3. ČEK LISTA PROBLEMA** KLIJENT – Čekirati oznakom "X" jedno ili više polja koji najbliže opisuju nastali problem na opremi.*

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Oprema ne radi u celosti | ☐ Nepostojanje očitavanja displeja | ☐ Labav mehanički spoj |
| ☐ Oprema ne radi delimično | ☐ Pojava alarma / upozorenja na opremi | ☐ Električna oprema ne radi |
| ☐ Uređaj (deo opreme) ne radi u celosti | ☐ Signalne lampe ne rade | ☐ Pojava mirisa paljevine |
| ☐ Uređaj (deo opreme) ne radi delimično | ☐ Fizičko / mehaničko oštećenje opreme | ☐ Povišena temperatura opreme |
| ☐ Pogrešna očitavanja uređaja | ☐ Labav električni spoj | ☐ Reaguje električna zaštita |

4. OPIS PROBLEMA** KLIJENT – Navesti ukratko opis problema sa kratkom hronologijom događaja i uslovima u kojima oprema radi.*

5. REKLAMACIJA PODNETA** KLIJENT – Uneti podatke o datumu i podnosiocu reklamacije sa kontakt telefonom.*

Dana	Podneo	Kontakt telefon

ZVANIČNA SERVISNA PROCEDURA

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

6. FOTOGRAFIJE UREĐAJA KOJI JE PREDMET REKLAMACIJE** KLIJENT – Kopirati fotografije opreme/uređaja koje ilustruju problem.***7. ZAPISNIK O REKLAMACIJI / SERVISU**** ENERGIZE doo – Uneti kratak opis radova i rezultat reklamacije i servisa.*** KLIJENT + ENERGIZE doo – potvrda zaključene reklamacije, datum, podnosilac i primalac radova na reklamaciji.*

Dana	Radove predao (za ENERGIZE doo)	Radove primio (za КЛИЈЕНТА)