

REKLAMACIONI LIST

Potvrda o prijemu reklamacije br:

Broj računa:

Datum kupovine:	Datum prijema proizvoda:	Datum prijema reklamacije:	Datum slanja reklamacije:

Podaci o kupcu:*

Ime i prezime: _____

Broj telefona: _____

Adresa kupca: _____

e-mail adresa: _____

**kupac je i vlasnik proizvoda*

Podaci o proizvodu:

Proizvođač: _____

Šifra uređaja: _____

Naziv: _____

Serijski broj uređaja: _____

Tip / model: _____

Godina proizvodnje _____

Garantni rok: _____

Procedura reklamacije: _____

Mesto servisa: _____

Način dopremanja

Način povraćaja

proizvoda: _____

proizvoda: _____

Opis reklamacije (uzrok nastanka reklamacije, manifestacija, kako je ustanovljen problem i dodatna zapažanja):

Fotografije reklamacije:

--	--	--

Dostavljeni pribor / oprema uređaja:

Zahtevane dodatne usluge:

Potpisom na reklamacionom listu potvrđujete:

- da ste saglasni da Vam prodavac potvrdu o prijemu reklamacionog lista i svoj odgovor na izjavljenu reklamaciju može dostaviti elektronskim putem na Vašu adresu za prijem elektronske pošte:

X

Saglasan sa unetim podacima
Potpis kupca

X

Potpis lica ovlašćenog za prijem reklamacija

ODLUKA KOMISIJE ZA REKLAMACIJE

Odluka:

Datum:

Komisija:

Kupac je primio: odluku, račun i robu.

X

Datum
Potpis

UPOZORENJE – NAPOMENA

1. Uređaj ne slati pre kontakta serviseru;
2. Artikl koji se šalje na reklamaciju/servis mora biti čist, upakovan u kutiju, a reklamirana/servisna greška mora biti označena. Nečisti - prljavi artikli se neće uzeti u rešavanje;
3. Za reklamacioni list obavezno priložiti račun i drugi dokaz o izvršenoj kupovini i deklaraciji proizvoda;
4. Reklamirani/servisni artikl dostaviti referentu nadležnom za obradu reklamacija/servisa.

Prodavac je dužan da u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori kupcu na izjavljenu reklamaciju. Odluka prodavca mora da sadrži odluku da li se reklamacija prihvata ili ne. Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu, od dana podnošenja reklamacije.

OPŠTI USLOVI SERVISIRANJA

LV-Pools obezbeđuje garantno i vangarantno servisiranje svih proizvoda iz svog prodajnog programa.

Servisiranje proizvoda sopstvene proizvodnje obavlja se u našem servisu u Sremskoj Kamenici. U slučaju ekonomske opravdanosti, uz saglasnost obe strane, servis proizvoda sopstvene proizvodnje može se obaviti i na terenu.

Servisiranje proizvoda dobavljača obavlja se u našem servisu ili u servisnim centrima proizvođača/uvoznika.

Proizvodi u garantom roku:

Garantni rok i uslovi garancije za svaki proizvod propisani su od strane proizvođača/uvoznika. Za vreme trajanja garancije otklonićemo sve kvarove i nedostatke na proizvodu, koji nastanu u uslovima normalnog korišćenja prema tehničkom uputstvu. Garancija se uvažava samo uz dostavljene računa.

Po prijemu proizvoda na servis izvršiće se pregled radi utvrđivanja opšteg stanja istog i o tome će podnosilac zahteva biti pismeno obavešten. U slučaju da se utvrdi da je: proizvod korišćen nepravilno, da su ga koristile neovlašćene osobe, da je servisiran i modifikovan od strane neovlašćenih lica i da je pretrpeo fizička oštećenja koja utiču na funkciju, garancija neće važiti i isti će biti servisiran o trošku podnosioca zahteva.

Detalji uslovi garancije dati su u garantnom listu proizvoda.

Za sve proizvode koji se šalju na servis treba poslati popunjen, potpisan i pečatiran (za pravna lica) obrazac reklamacionog lista elektronskom poštom na info@lv-pools.com ili poštom na Vojvode Putnika 26, Sremska Kamenica.

Po slanju zahteva zaduženi serviser će Vas kontaktirati u najkraćem roku. Ukoliko je zahtev pravilno popunjen i zahtev je moguće ispuniti serviser će dodeliti delovodni broj zahtevu i proslediti ga nazad podnosiocu zahteva. Time je ugovoren posao servisiranja. Ukoliko je zahtev nepotpun, nejasan i neizvodljiv, serviser će od poručioca zatražiti dopunu, pojašnjenje i/ili ispravku.

Proizvod se doprema na našu adresu (kurirskom službom o trošku pošiljaoca, lično ili našim transportom koji se dodatno naplaćuje). Proizvodi treba da budu propisno upakovani prema vidu transporta. Oštećenja u toku dopremanja koja utiču na funkcionalnost proizvoda biće dodatno naplaćeni prilikom servisiranja. Ako je proizvod dopremljen u nepropisnoj ambalaži, pri povraćaju biće propisno upakovan na teret podnosioca zahteva. Uz proizvod se prilaže i ovaj obrazac.

Za proizvod u garantnom roku troškovi slanja do servisa (odnosno do odgovarajućeg servisa u inostranstvu ukoliko je to potrebno) padaju na teret kupca, a troškovi vraćanja proizvoda padaju na teret LV-Pools.

Način povraćaja servisiranog proizvoda, podnosiocu zahteva, se unapred ugovara, a uz saglasnost obe strane. U slučaju da se povraćaj vrši preko trećeg lica LV-Pools nesnosi odgovornost za eventualno nastalu štetu u toku transporta.

Proizvodi van garantnog roka:

Pregled primljenog proizvoda radi utvrđivanja opšteg stanja istog i visine cene poravke plaća se 2.000,00 dinara za male proizvode i 3.500,00 dinara za velike proizvode.

Za uslugu vangarantnog servisa, pre izvođenja popravke, izdaćemo podnosiocu zahteva ponudu sa svim troškovima, a sama popravka će se preduzeti tek nakon poručivanja te usluge od strane podnosioca zahteva. Hitne intervencije se dodatno naplaćuju.

Za sve proizvode koji se šalju na servis treba poslati popunjen, potpisan i pečatiran (za pravna lica) obrazac zahteva za servisiranje elektronskom poštom na info@lv-pools.com ili poštom na Vojvode Putnika 26, Sremska Kamenica.

Po slanju zahteva zaduženi serviser će Vas kontaktirati u najkraćem roku. Ukoliko je zahtev pravilno popunjen i zahtev je moguće ispuniti serviser će dodeliti delovodni broj zahtevu i proslediti ga nazad podnosiocu zahteva. Time je ugovoren posao servisiranja. Ukoliko je zahtev nepotpun, nejasan i neizvodljiv, serviser će od poručioca zatražiti dopunu, pojašnjenje i/ili ispravku.

Proizvod se doprema na našu adresu (kurirskom službom o trošku pošiljaoca, lično ili našim transportom koji se dodatno naplaćuje). Proizvodi treba da budu propisno upakovani prema vidu transporta. Oštećenja u toku dopremanja koja utiču na funkcionalnost proizvoda biće dodatno naplaćeni prilikom servisiranja. Ako je proizvod dopremljen u nepropisnoj ambalaži, pri povraćaju biće propisno upakovan na teret podnosioca zahteva. Uz proizvod se prilaže i ovaj obrazac.

Za uslugu van garantnog servisa, pored same cene servisiranja, podnosilac zahteva snosi i troškove slanja i povraćaja proizvoda.

Način povraćaja servisiranog proizvoda, podnosiocu zahteva, se unapred ugovara, a uz saglasnost obe strane. U slučaju da se povraćaj vrši preko trećeg lica LV-Pools nesnosi odgovornost za eventualno nastalu štetu u toku transporta.