|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| logo 20082 |  | Елрај д.о.о. НишНиколе Коперника 2818000 Ниш, СрбијаT: +381 [18] 539 811 Ф: +381 [18] 237 023[www.elraj.rs](http://www.elraj.rs) info@elraj.rs |

**ЗАХТЕВ ЗА СЕРВИСИРАЊЕ**

**Деловодни број**

 попуњава сервисер

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОДАЦИ О ПОДНОСИОЦУ ЗАХТЕВА** | \* Подносилац је и власник производа |
| Подносилац захтева\* |       |
| Адреса |       |
| ПИБ |       |
| Телефон, факс, e-mail  |       |
| Контакт особа |       |
| Деловодни број подносиоца |       |
|  |
| **ПОДАЦИ О ПРОИЗВОДУ** |  |
| Произвођач |       |
| Назив |       |
| Тип / Модел |       | Година производње |      |
| Фабрички број |       | Гарантни рок | [ ]  да [ ]  не |
| Приложена документа | [ ]  Копија рачуна [ ]  Гарантни лист |
| Приложени прибор / опрема |       |
| Детаљан опис разлога због чега се производ шаље  |       |
| Захтеване додатне услуге |       |
| Процедура сервисирања | [ ]  Редовна [ ]  Хитна  |
| Mесто сервисирања | [ ]  Елрај д.о.о. Ниш [ ]  Адреса подносиоца захтева посебно се наплаћује |
| Начин допремања производа | [ ]  Пошта [ ]  Лично допремање [ ]  Наш транспорт посебно се наплаћује |
| Начин повраћаја производа | [ ]  Пошта [ ]  Лично преузимање [ ]  Наш транспорт посебно се наплаћује |
| **НАПОМЕНА: Сматра се да је подносилац захтева, слањем овог захтева, упознат са општим условима сервисирања** |
| Место, Датум  |       | За наручиоца  |       |



**ОПШТИ УСЛОВИ СЕРВИСИРАЊА**

Елрај д.о.о. обезбеђује гарантно и ван гарантно сервисирање свих производа из свог продајног програма.

Сервисирање производа сопствене производње обавља се у нашем сервису у Нишу. У случају економске оправданости, уз сагласност обе стране, сервис производа сопствене производње може се обавити и на терену. Сервисирање производа добављача обавља се у нашем сервису у Нишу или у сервисним центрима самих произвођача.

**Напомена***: Не слати уређај пре контакта сервисера!*

**Производи у гарантном року**

Гарантни рок и услови гаранције за сваки производ прописани су од стране произвођача. За време трајања гаранције отклонићемо све кварове и недостатке на производу, који настану у условима нормалног коришћења према техничком упутству. Гаранција се уважава само уз достављање копије рачуна или гарантног листа.

По пријему производа на сервис извршиће се преглед ради утврђивања општег стања истог и о томе ће подносилац захтева бити писмено обавештен. У случају да се утврди да је: производ коришћен неправилно, да су га користиле неовлашћене особе, да је сервисиран и модификован од стране неовлашћених лица и да је претрпео физичка оштећења која утичу на функцију, гаранција неће важити и исти ће бити сервисиран о трошку подосиоца захтева. Детаљни услови гаранције дати су у гарантном листу производа.

За свe производe који се шаљу на сервис попуњен, потписан и печатирати образац захтева треба послати електронском поштом на support@elraj.rs или на телефакс +381 18 237 023.

По слању захтева задужени сервисер ће Вас контактирати у најкраћем року. Уколико је захтев правилно попуњен и захтев је могуће испунити сервисер ће доделити деловодни број захтеву и проследити га назад подносиоцу захтева. Тиме је уговорен посао сервисирања. Уколико је захтев непотпун, нејасан и неизводљив, сервисер ће од поручиоца затражити допуну, појашњење и/или исправку.

Производ се допрема на нашу адресу (поштом или лично). Производи треба да буду прописно упаковани према виду транспорта. Оштећења у току допремања која утичу на функцију производа биће додатно наплаћени код сервисирања. Ако је производ допремљен у непрописној амбалажи, при повраћају биће прописно упакован на терет подносиоца захтева. Уз производ се прилаже и овај образац.

За производ у гарантном року трошкови слања до сервиса (односно до одговарајућег сервиса у иностранству уколико је то потребно) падају на терет купца, а трошкови враћања производа падају на терет Елрај д.о.о Ниш.

Начин повраћаја сервисираног производа подносиоцу захтева се унапред уговара а уз сагласност обе стране.

**Производи ван гарантног рока**

Преглед примљеног производа ради утврђивања општег стања истог и висине цене оправке плаћа се 1.200,00 динара за мале производе и 3.000,00 динара за велике производе.

За услугу вангарантног сервиса, пре извођења поправке, издаћемо подносиоцу захтева понуду са свим трошковима, а сама поправка ће се предузети тек након поручивања те услуге од стране подносиоца захтева. Хитне интервенције се додатно наплаћују.

Након поручивања услуге сервисирања, сервис производа сопствене производње биће обављен у нашем сервису, или ће производ бити послат на поправку у сервис произвођача.

За свe производe који се шаљу на сервис попуњен, потписан и печатирати образац захтева треба послати електронском поштом на support@elraj.rs или на телефакс +381 18 237 023.

По слању захтева задужени сервисер ће Вас контактирати у најкраћем року. Уколико је захтев правилно попуњен и захтев је могуће испунити сервисер ће доделити деловодни број захтеву и проследити га назад подносиоцу захтева. Тиме је уговорен посао сервисирања. Уколико је захтев непотпун, нејасан и неизводљив, сервисер ће од поручиоца затражити допуну, појашњење и/или исправку.

Производ се допрема на нашу адресу (поштом или лично). Производи треба да буду прописно упаковани према виду транспорта. Оштећења у току допремања која утичу на функцију производа биће додатно наплаћени код сервисирања. Ако је производ допремљен у непрописној амбалажи, при повраћају биће прописно упакован на терет подносиоца захтева. Уз производ се прилаже и овај образац.

За услугу вангарантног сервиса, поред саме цене сервисирања, подносилац захтева сноси и трошкове слања и повраћаја производа.

Начин повраћаја сервисираног производа подносиоцу захтева се унапред уговара а уз сагласност обе стране. У случају да се повраћај врши преко трећег лица Елрај д.о.о. не сноси одговорност на евентуално насталу штету у току транспорта.