

Upute za prijavu nedostataka

Prijava nedostataka ili reklamacija vezanih uz proizvode i usluge tvrtke SmartWay d.o.o. vrši se putem obrasca za prijavu nedostataka koji se nalazi u prilogu ovog dokumenta te kao zaseban dokument na web stranici tvrtke, O nama/ Dokumenti/ Prijava nedostataka.

Točno i potpuno popunjeni obrazac se šalje na email adresu info@smartway.com.hr nakon čega ćete primiti obavijest o zaprimanju prijave, a Vaš zahtjev će se proslijediti u obradu.

Za proizvode i usluge na kojima se greške dogodila unutar jamstvenog roka rješavamo u sklopu održavanja, dok za proizvode i usluge kojima je jamstveni rok istekao šaljem o ponudu te rješavamo problem nakon prihvaćanja ponude.

U slučaju da kvar nije na dijelu opreme koju je isporučio SmartWay d.o.o., zadržavamo pravo na nadoknadu troškova prouzročenih izlaskom na teren, spajanjem na daljinu ili slično.

Ovaj dokument je vlasništvo tvrtke SmartWay d.o.o., te tvrtka SmartWay d.o.o. zadržava sva prava na njemu.

Prilog I

OBRAZAC ZA PRIJAVU NEDOSTATAKA

Tvrtka:	
Osoba za kontakt:	
Telefon za kontakt:	
Raspoloživost osobe za kontakt:	
Objekt:	
Opis nedostatka:	
Datum i vrijeme pojave nedostatka:	
Referenca (račun; ugovor)	
Jesu li se nedavno na predmetnom objektu izvodili radovi?	
*Serijski broj PLC-a (NAD):	
*PLC ima vezu na Internet:	
*Broj Coubieboarda i rutera:	

NAPOMENE:

- Točke s * popuniti ako Vaš projekt sadrži spomenute elemente
- S Vašim podacima postupat ćemo u skladu s Općom odredbom o zaštiti podataka. Više informacija dostupno je na našim web stranicama.
- S ciljem što bržeg i kvalitetnijeg otklanjanja problema, molimo Vas da ispunite sve točke ovog obrasca te ga pošaljete na info@smartway.com.hr.
- U slučaju da kvar nije na dijelu opreme koju je isporučio SmartWay d.o.o., zadržavamo pravo na nadoknadu troškova prouzročenih izlaskom na teren, spajanjem na daljinu ili sl.
- Za sustave na kojima se greške dogodila unutar garantnog roka rješavamo u sklopu održavanja, dok za sustave kojima je garantni rok istekao šaljemo ponudu te rješavamo problem nakon prihvaćanja ponude

Mjesto i datum

Podnositelj prijave