

Garancija i ugovorene obaveze

Golum se obavezuje da će isporučiti robu sa kompletnom dokumentacijom i pripadajućom ambalažom tj. kompletnu kakva je dobavljena od distributera.

Garancija na sve proizvode koje Golum prodaje poslovnim korisnicima je 12 meseci, osim ako u garanciji nije drugačije naznačeno ili ugovorom definisano.

Da bi se ostvarilo pravo na garanciju neophodno je, pri predaji uređaja na servis, uz neispravan artikal priložiti svu dokumentaciju koja dolazi uz njega, ambalažu, originalni overeni garantni list i original ili kopiju računa kojim se potvrđuje kupovina. Osim toga, potrebno je navesti i detaljan opis kvara kako bi se olakšala provera neispravnosti od strane servisera kompanije Golum.

Opis kvara, serijski broj, naziv artikla, proizvođač artikla, oznaka modela itd. unose se u za to predviđen obrazac (Prijemnica na servis).

Golum se obavezuje da obezbedi ovaj obrazac i popuni isti prilikom prijema uređaja na servis.

Jedan primerak Prijemnice na servis se zadržava u servisu a drugi zadržava korisnik.

Korisnik je dužan da prilikom preuzimanja uređaja sa reklamacije donese i preda revers odgovornom licu u servisu - u suprotnom **KORISNIK NEĆE MOĆI DA PREUZME UREĐAJ SA SERVISA.**

Garancija se daje isključivo na ispravnost uređaja, a ne na njegovu funkcionalnost, jer se podrazumeva da je kupac upoznat sa tehničkim karakteristikama proizvoda postavljenim na web strani proizvođača, pa se garancija odnosi na činjenicu da će izabrani proizvod zadovoljiti zahteve kupca u okviru deklariranih tehničkih mogućnosti propisanih od strane proizvođača.

Golum garantuje da će proizvod ispravno funkcionisati u skladu sa navedenim tehničkim podacima i osobinama, ako se korisnik bude striktno pridržavao uputstva za rukovanje.

Golum u garantnom roku obezbeđuje otklanjanje eventualnih kvarova, tehničkih nedostataka i originalne rezervne delove, ako je do neispravnosti došlo prilikom upotrebe na način predviđen upustvom za rukovanje.

Dobijanjem garantnog lista smatra se da je krajnji kupac upoznat i saglasan sa svime što na njemu piše.

Garancija se ne odnosi na poslove održavanja uređaja tj. čišćenje, podmazivanje i sl.

Od korisnika se očekuje da kupljeni proizvod ne izlaže štetnim dejstvima (jako prašnjave prostorije, ekstremno hladne ili tople prostorije, izloženost vlazi, vodi i zračenjima i sl.). Sve eventualne nepravilnosti prouzrokovane ovakvim tretmanom uređaja, otklanjaće se isključivo na teret kupca, po važećem cenovniku servisnih usluga objavljenom na web strani Goluma i u servisu Goluma.

Ukoliko kvar na uređaju u garanciji nije moguće otkloniti u roku od 45 radnih dana od datuma prijema uređaja na servis, korisniku će biti izdata potvrda kojom će moći da ostvari svoje pravo na zamenu uređaja ili povraćaj novca.

Delovi zamenjeni u garantnom roku prelaze u vlasništvo davaoca garancije.

U slučaju neopravdane reklamacije, kupac snosi sve eventualne troškove, po važećem cenovniku servisa davaoca garancije.

Golum se obavezuje da će korisnika obavestiti o tome da je uređaj, koji je predat na reklamaciju, popravljen, najkasnije sledećeg radnog dana nakon izvršene popravke.

Korisnik je dužan da popravljeni uređaj preuzme iz servisa Goluma najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od trenutka kada je dobio obaveštenje da ga može preuzeti sa servisa.

Nakon isteka tog perioda Golum ne preuzima više nikakvu odgovornost za predmetni uređaj i isti će biti predat na recikliranje.

Obaveze korisnika

- Da sve svoje dospele finansijske obaveze prema Golumu blagovremeno izvršava
- Ukoliko korisnik nije namirio svoje dospele obaveze prema Golumu, Golum neće intervenisati na uređajima u reklamaciji, dok se sva potraživanja ne namire
- Da prilikom preuzimanja uređaja ustanovi njegovu kompletnost i fizičku neoštećenost, jer se naknadne reklamacije tog tipa neće uvažiti.
- Da se striktno pridržava Upustva za upotrebu i održavanje
- Da obezbedi ambijentalne uslove navedene u dokumentaciji uređaja, bez uticaja bilo kog faktora koji se može negativno odraziti na ispravnost i dugotrajnost uređaja
- Da obezbedi stabilan i bez smetnji izvor strujnog napajanja
- Da uređaj poveri na upotrebu licima ovlašćenim za korišćenje istog i da se pre prve upotrebe upozna sa uslovima rada, uslovima garancije, kao i tehničkom dokumentacijom uređaja
- Da bi se ostvarilo pravo na reklamaciju potrebno je da se postupi po sledećoj proceduri:

1. Prijava kvara

- Realizacija prijave kvara se ostvaruje slanjem poruke na e-mail adresu servis@golum.rs
- U poruci je neophodno navesti
 1. Podatke o osobi (ime, prezime, broj telefona, adresa...) koja kvar prijavljuje
 2. Podatke o firmi koja je vlasnik pomenutog uređaja (ime, PIB, matični broj, adresa, telefon...)
 3. Tačnu oznaku uređaja, tj Part No.
 4. Detaljan opis kvara (poruka koju uređaj prikazuje na ekranu,...)
 5. Za reklamacije u garantnom roku obavezan je i serijski broj uređaja

2. Predaja uređaja na servis

- Ukoliko korisnik ne želi da kontaktira servis procedurom predviđenom u tački 1., uređaj se može doneti direktno u servis
- Tom prilikom, neophodno je da se prilikom predaje uređaja pripreme svi potrebni podaci navedeni u tački 1., kao i originalni garantni list i original ili kopija računa kojim se potvrđuje kupovina
- Prilikom prijema uređaja na servis, korisniku se izdaje obrazac Prijemnica na servis, koji služi kao revers i koji je neophodno doneti i predati prilikom preuzimanja popravljenog uređaja
- Ukoliko se prilikom preuzimanja revers ne dostavi NEĆE BITI MOGUĆE PREUZETI UREĐAJ SA SERVISA
- Izuzetno, za korisnike sa kojima Golum ima potpisane dugoročne ugovore o održavanju, preuzimanje i isporuka uređaja se obavlja na lokaciji korisnika i o trošku Goluma

3. Informacije o statusu uređaja i preuzimanje

- Sve informacije o statusu uređaja korisnik može dobiti isključivo slanjem e-mail poruke na servis@golum.rs sa navođenjem broja servisnog naloga pod kojim je slučaj zaveden
- Servis je u obavezi da najkasnije u toku narednog radnog dana od završetka popravke uređaja obavesti korisnika o mogućnosti preuzimanja istog
- Korisnik je dužan da popravljeni uređaj preuzme iz servisa Goluma najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od trenutka kada je dobio obaveštenje da ga može preuzeti sa servisa
- Nakon isteka tog perioda Golum ne preuzima više nikakvu odgovornost za predmetni uređaj i isti će biti predat na recikliranje

4. Garantni rok

- Isporuka, instalacija, obuka, podešavanja uređaja i sl. nisu usluge koje spadaju u usluge u garantnom roku i kao takve se posebno dogovaraju. Cena tih usluga se ugovara za svaki slučaj posebno

- Besplatan izlazak na teren (teritorija Beograda) odnosi se isključivo na uređaje za koje je po servisnim procedurama proizvođača opreme to predviđeno
- Ukoliko se u slučaju izlaska na teren u garantnom roku, za uređaje koji se po procedurama proizvođača servisiraju na terenu, ustanovi da je do problema u radu došlo zbog neadekvatnog korišćenja, intervencija će biti naplaćena po cenovniku Goluma

Pod neadekvatnim korišćenjem podrazumeva se prestanak rada uređaja prouzrokovan korišćenjem neodgovarajućih medija, neoriginalnog potrošnog materijala, zaglavlivanjem papira, oštećenjima nastalim stranim predmetima (spajalice, žice od heftalice, ...), problemima na mreži korisnika nastalih usled prestanka napajanja električnom energijom, problemima u programima u upotrebi kod korisnika i ostalim problemi koji nemaju veze sa samim uređajem

5. Kontaktiranje i intervencije

- Radno vreme servisa je od 09-17h, svakog radnog dana, od ponedeljka do petka
- **Sve telefonske** upite, prijave kvara i sl. ne smatramo adekvatnim načinom komunikacije i kao takve **ne** tretiramo obavezujućim za dalji tok servisiranja
- Odziv korisniku na način koji nije u skladu sa procedurom prijave kvara, Golum tretira isključivo kao **AKT DOBRE VOLJE** servisa
- Jedini proceduralno ispravan način kontaktiranja servisa je slanjem poruke na e-mail adresu servis@golum.rs ili donošenjem uređaja u servis
- Za pružanje usluga van radnog vremena neophodno je blagovremeno poslati zahtev i najaviti intervenciju po nestandardnoj proceduri
- Nestandardne procedure su sve intervencije koje se obavljaju van radnog vremena servisa, kao i izlasci na teren kada to nije propisano servisnim procedurama proizvođača opreme
- Sve nestandardne procedure se naplaćuju po cenama propisanim za takve intervencije a sve potrebne informacije korisnik će dobiti pre početka realizacije
- Golum Servis ispravnim smatra uređaj koji je u mogućnosti da odštampa ispravnu test stranu sa samog uređaja i/ili ispravnu test stranu iz operativnog sistema računara na koji je priključen preko USB ili LAN kabla
- Nemogućnost štampanje iz programa koji su u upotrebi kod korisnika ne smatra se neispravnošću uređaja i kao takvi ne mogu biti predmet reklamacije
- Podešavanje štampanja iz programa koji su u upotrebi kod korisnika isključivo se tretiraju kao dodatne servisne usluge i nalaze se u cenovniku Golum servisa

Garanciju nije moguće ostvariti u sledećim slučajevima:

- Ukoliko je do oštećenja ili kvara došlo tokom transporta nakon preuzimanja uređaja iz magacina Goluma ili nakon naše isporuke na lokaciju korisnika
- Ukoliko je do oštećenja ili kvara došlo usled nepravilne instalacije
- Ukoliko je do oštećenja ili kvara došlo usled nestručnog rukovanja
- Ukoliko je do oštećenja ili kvara došlo usled nepravilnog održavanja
- Ukoliko je do oštećenja ili kvara došlo zato što se kupac nije pridržavao proizvođačkog uputstva i preporuka o upotrebi proizvoda, koristeći uređaj u neodgovarajućem okruženju, van parametara radnog režima i/ili radnih opterećenja preporučenih od strane proizvođača
- Ukoliko je do oštećenja ili kvara došlo usled neispravnih električnih instalacija, nestabilnog napona ili usled strujnog udara
- Ukoliko je do oštećenja ili kvara došlo usled više sile (poplava, zemljotres, požar i sl.)
- Ukoliko je do oštećenja ili kvara došlo usled ishabanosti samog uređaja, tj delova koji se upotrebom troše – toneri, mehanizam za transport papira i sl...
- Ukoliko je do oštećenja ili kvara došlo usled korišćenja neoriginalnog potrošnog materijala
- Bilo kakvog mehaničkog oštećenja proizvoda koje je nastalo krivicom kupca
- Ukoliko se utvrdi da je na reklamiranoj opremi vršena servisna intervencija od strane lica neovlašćenih za pružanje usluga u garantnom roku