

Servisne procedure i način rada servisa

Servis Goluma je namenjen pružanju usluga u garantnom roku za sve kupce HP plotera i Samsung štampača.

Osim u garantnom roku, servis je osposobljen da pruža sve vrste usluga u vangarantnom roku na uređajima za štampanje, svih svetski poznatih proizvođača, **ali samo za poslovne korisnike.**

Da bi se usluge korisnicima učinile što kvalitetijim i kako bi se otklanjanje kvarova maksimalno ubrzalo **SVI** korisnici su obavezni da se pridržavaju sledećih procedura rada u servisu:

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 serijski broj uređaja, račun i overeni garantni list kojim se dokazuje da je uređaj u garanciji

2. Odziv servisa

- U zavisnosti od raspoloživosti servisera odziv servisa će biti obavljen u roku od najviše 24h, a detekcija kvara u roku od najviše 72 sata

3. Predaja uređaja na servis

- Ukoliko korisnik ne želi da kontaktira servis procedurom predviđenom u tački 1., uređaj se može doneti direktno u servis
- Prilikom predaje uređaja neophodno je da se pripreme svi potrebni podaci i dokumenti navedeni u tački 1.
- 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

4. 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

5. Izlazak na teren

- Izlazak na teren po prijavi korisnika za uređaje van garantnog roka, a za koje je procedurama proizvođača predviđeno servisiranje na terenu, kao i izlazak na teren na izričit zahtev korisnika će biti realizovan u striktnom dogovoru sa korisnikom po pitanju termina i lokacije
- Da bi se realizovala intervencija na terenu – kod korisnika, neophodno je da korisnik izvrši uplatu po profakturi Goluma, kojom se namiruju troškovi izlaska na teren i dolaska kod korisnika

6. Garantni rok

- Za reklamacije u garantnom roku važe sve procedure servisa koje su već navedene u ovom tekstu
- Isporuka, instalacija, obuka, podešavanja uređaja i sl. nisu usluge koje spadaju u usluge u garantnom roku i kao takve se posebno ugovaraju. Cena tih usluga se dogovara 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

7. 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
- Servis probleme korisnika ne rešava bez nadoknade, osim u slučaju kada je posebnim ugovorima drugačije definisano
- 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
- 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