

Uslovi servisiranja i obavljanja defekata ure aja ili njegovih delova na terenu i u servisu

1. Ukoliko se prilikom izlaska na teren povodom vršenja osnovne defekataže od strane našeg servisera utvrdi da neki sklop/[elektronika](#) klima ili rashladnog ure aja mora biti demontiran/a sa ure aja i odnešen/a u [servis](#) na detaljnu defektažu ili testiranje, u tom slu aju kupac, odnosno naru ilac poslova za tu uslugu pla a avans u stoprocentnom iznosu prema važe em cenovniku.
2. Ukoliko je naru ilac saglasan da se demontirani sklop odnese u servis na dalje postupanje, detaljnu defektažu, odmah nakon izvršene defekataže bi e obavešten o eventualnim nedostacima i eventualnoj doplati za zamenu delova na sklopu ili elektronici. Ukoliko je odgovor naru ioca potvrđan, zamena delova e se obaviti nakon uplate.
3. Ukoliko naru ilac odustane od zamene delova ili popravke nakon izvršene detaljne provere i defekataže, demontirani delovi e mu biti vra eni na adresu kurirskom službom o njegovom trošku, a celokupan upla eni avans Izvo a zadržava kao naknadu svojih troškova.
4. U slu aju da naru ilac nakon obavljene osnovne defekataže na terenu ne želi dalje postupanje servisa, pla a iznos od 5.000 dinara na ime obavljene osnovne defekataže i troškova izlaska na teren za sve klima ure aje kapaciteta od 9 do 24.000 btu.
5. Ukoliko kupac usluga sam donese svoj deo na popravku/defektažu u naš servis, prilikom ostavljanja delova avansno pla a odre eni iznos defekataže te se u potpunosti odri e povra aja istog i u slu aju da deo koji je doneo ne može biti popravljen, tj. servis u tom slu aju napla uje samo uslugu defekataže i utrošeno vreme.

Reklamacije

U slu aju Reklamacije, kupac je dužan da istu podrobnije obrazloži i uputi pismenim/elektronskim putem, isklju ivo na e-mail adresu koja je navedena u dokumentu koji mu je izdat, u suprotnom smatra e se da reklamacija nije uložena. 2. Rok za odgovor na reklamaciju je 8 radnih dana. 3. Rešavanje reklamacije nakon odgovora je najkasnije 15 dana. 4. Ukoliko se utvrdi (po izlasku servisera na teren) da je reklamacija neosnovana, podnosilac reklamacije izlazak na teren pla a u visini ugovorenog iznosa za neosnovanu reklamaciju. 5. Ukoliko se reklamacija odnosi na curenje [freona](#) iz klima ure aja, a da tom prilikom nije izvršena zamena kompletne stare freonske instalacije novom, zamena ventila, potom ispitivanje curenja UV bojom, obzirom da se u toj situaciji ne može znati da li je stara instalacija bila ošte ena zbog ega bi moglo do i do ponovnog curenja freona, takva reklamacija e automatski biti odba ena. 6. Kupac je dužan da prilikom slanja reklamacije u mejlu navede broj dokumenta koji mu je izdat, svoje podatke, ime i prezime, adresu, broj telefona i priloži skeniran ili fotografisan dokument, u suprotnom, nepotpuni i neta ni zahtevi ne e biti uzeti u razmatranje.

Garancija na usluge i ugra ene delove

Garancija od 12 meseci na sve nove delove (kompletne mati ne/štampane plo e, motori ventilatora) koji eventualno budu ugra eni u ure aj osim (startera kompresora/[kondenzatora](#)) ne koje dajemo radnu garanciju u trajanju do 30 dana. Radnu garanciju do 30 dana dajemo i na zamenjene komponente na elektronici ure aja. Garanciju ne dajemo na punjenje ili [dopunu](#) klima ure aja rashladnim gasom ukoliko prilikom punjenja ili dopune sistema nije izvršena zamena kompletne (stare) freonske instalacije novom, zamena ventila, potom ispitivanje curenja UV bojom, obzirom da se u toj situaciji ne može znati da li je stara instalacija bila ošte ena zbog ega bi moglo do i do ponovnog curenja freona, te se u tom slu aju u potpunosti odri emo odgovornosti. Tako e, garancija nije važe a usled nestru nog rukovanja, dejstva više sile, kao što je prenapon, udar грома, fizi ko ošte enje, ukoliko je neovlaš eno ili tre e lice u me uvremenu vršilo popravke ili prepravke na ure aju ili el. mreži.

Redovan servis klima ure aja podrazumeva:

Na nutrašnjoj jedinici:

- J skidanje poklopca unutrašnje jedinice i njegovo pranje (po potrebi)
- J pranje elektrostati kog [filtera](#) mrežice i dezinfikovanje antibakteriološkim sredstvom
- J pranje i odmašivanje isparivača hemijskim sredstvom za skidanje nečistoća
- J ispiranje kanala dezinfekcionim sredstvom
- J kontrola temperature izduvavanja toplog ili hladnog vazduha iz klima ure aja

Na spoljašnjoj jedinici:

- J vizuelna provera nosača spoljašnje jedinice
- J provera pritiska u sistemu (*dopuna freona posebno se naplaćuje u zavisnosti od vrste i tipa rashladnog gasa.*)

*U redovan servis **nije uključeno**: skidanje i pranje turbine (ventilatora), pranje i prodivavanje kompresorom, pranje i ispiranje spoljne jedinice.