

# 1. Garancija za Elektronske Komponente

## 1. Opseg Garancije

Ova garancija se odnosi na sve elektronske komponente kupljene od VitaElko DOO i pokriva sve materijalne i proizvodne greške koje se mogu pojaviti tokom normalne upotrebe komponente. **Uslovi I vremenski okvir garancije koju daje proizvođač elektronskih komponenti se direktno preslikava na garanciju distributera to jest Vitaelko DOO.**

Napomena: **Kako pojedini proizvođači komponenti ne daju garanciju na pojedine komponente ili na ceo proizvodni portfolio, kupac je u obavezi da se informiše o uslovima od strane proizvođača komponenti.**

## 2. Period Garancije

Garancija traje 12 meseci od datuma kupovine. Ako se otkrije greška u komponenti u ovom periodu, Vitaelko DOO će, prema sopstvenom nahođenju, popraviti ili zameniti komponentu bez dodatnih troškova za kupca.

## 3. Ograničenja Garancije

Ova garancija ne pokriva:

- Oštećenja izazvana neodgovarajućom upotrebom, uključujući, ali ne ograničavajući se na, nepravilnu instalaciju, prekomerno opterećenje, fizičko oštećenje, ili nepravilno rukovanje.
- Komponente koje su bile modifikovane, popravljane ili su bile izložene neprikladnim uslovima okoline, uključujući ekstremne temperature, vlagu, ili hemikalije.
- Oštećenja uzrokovana nesrećama, prirodnim nepogodama, ili vanrednim okolnostima, kao što su požari, poplave, munje ili slične situacije.
- Ukoliko je kupac striktno zahtevao da se komponenta dobavi od distributera ili proizvođača direktno sa navedenom kontakt adresom, web linkom za tačno definisanu komponentu, u toj situaciji Vitaelko DOO ne odgovara za kvalitet zahtevanog proizvoda ili komponente i u tom slučaju, tako nabavljena komponenta ili proizvod ne podleže garanciji I Vitaelko DOO ne snosi nikakvu odgovornost. U tom slučaju Vitaelko DOO može biti samo konekcija između prodavca sa jedne strane I kupca sa druge strane da pomogne kupcu da ostvari garantna prava direktno od prodavca I njegovih garantnih uslova.

## 4. Postupak Reklamacije

- Kupac treba da obavesti Kompaniju o bilo kakvom problemu sa komponentom u roku od 30 dana od otkrivanja greške.
- Da bi se obradila reklamacija, kupac treba da poseduje originalni račun, otpremnicu, serijski broj, originalno pakovanje u kome je isporučen proizvod, opis problema i komponentu, na osnovu koga može da se dokaže da je proizvod kupljen u Vitaelko DOO i to prosledi na adresu navedenu od strane Vitaelko DOO.
- Da bi postupak povrata robe u garantnom roku bio moguć, VitaELKO doo zadržava pravo da postavi sva neophodna pitanja putem maila, a kupac je dužan da na njih da odgovor istim putem.
- Vitaelko DOO će pregledati komponentu i obavestiti kupca o ishodu u razumnom roku. Ako se potvrdi da je greška pokrivena garancijom, VitaELKO doo će zameniti komponentu ili izvršiti popravku bez dodatnih troškova.

## 5. Ograničenje Odgovornosti

VitaELKO doo ne snosi odgovornost za bilo kakve indirektno, slučajne, specijalne, posledične ili kaznene štete, uključujući, ali ne ograničavajući se na, gubitak profita, gubitak podataka ili bilo kakvu štetu nastalu usled kvara komponente.

## 6. Izmene i Dopune

VitaELKO doo zadržava pravo da menja ovu garanciju u bilo kojem trenutku bez prethodne najave. Sve promene će biti objavljene na web sajtu VitaELKO doo i biće primenjene na sve buduće kupovine.

---

## **2. Politika Kvaliteta i Garancija za Komponente Lošeg Kvaliteta**

### **1. Prepoznavanje Lošeg Kvaliteta**

Ako se tokom proizvodnje ustanovi da je komponenta lošeg kvaliteta, takva komponenta će biti označena kao neupotrebljiva i povučena iz proizvodnog procesa. VitaELKO doo će odmah obavestiti sve relevantne strane o identifikovanoj grešci.

### **2. Postupak za Loše Kvalitetne Komponente**

a. Izolacija i Inspekcija: Komponente za koje se sumnja da su lošeg kvaliteta biće odmah izolovane i podvrgnute detaljnoj inspekciji kako bi se utvrdio uzrok problema.

b. Zamena i Popravka: Ako se ustanovi da su komponente zaista lošeg kvaliteta, Vitaelko DOO će pružiti zamenu za te komponente bez dodatnih troškova za kupca. U slučajevima kada je moguće, Vitaelko DOO će takođe preduzeti potrebne mere da se poprave eventualne greške koje su nastale zbog lošeg kvaliteta komponente. Podrazumeva se da kod ustanovljenja da je komponenta lošeg kvaliteta budu ispunjeni svi uslovi iz stava " 5. Prava i Obaveze Kupca".

c. Obaveštavanje Kupca: Kupac će biti obavešten o prepoznavanju lošeg kvaliteta i o svim merama koje će Vitaelko DOO preduzeti. Kupcu će biti ponuđene opcije za zamenu ili povraćaj sredstava prema njegovom izboru.

### **3. Garancija za Loše Kvalitetne Komponente**

a. Pokriće: Ova garancija pokriva sve komponente koje su identifikovane kao lošeg kvaliteta tokom proizvodnje. Garancija se odnosi na zamenu ili popravku komponente bez dodatnih troškova za kupca.

b. Postupak Reklamacije: Kupac treba da obavesti Kompaniju o bilo kakvim problemima sa komponentama u roku od 30 dana od prijema proizvoda. Ako se otkrije da je komponenta lošeg kvaliteta, VitaELKO doo će preduzeti odgovarajuće korake za zamenu ili povraćaj sredstava.

c. Ograničenja: Ova garancija ne pokriva štetu nastalu zbog nepravilne upotrebe, fizičkog oštećenja, ili drugih vanjskih faktora koji nisu povezani sa kvalitetom komponente.

### **4. Izveštavanje i Prevencija**

a. Analiza Uzroka: Vitaelko DOO će sprovesti analizu uzroka kako bi utvrdila zašto je došlo do problema sa kvalitetom i preduzela korake za sprečavanje sličnih problema u budućnosti.

b. Izveštaji o Kvalitetu: Kupcima će biti dostavljeni izveštaji o kvalitetu kada se ustanovi da su komponente lošeg kvaliteta. Ovi izveštaji će sadržati detalje o identifikovanim problemima i preduzetim merama.

### **5. Prava i Obaveze Kupca**

Kupac je odgovoran za obaveštavanje VitaELKO doo o svim problemima sa komponentama koje su se pojavile tokom proizvodnje. Kupac takođe prihvata da će saradnja u analizi i rešavanju problema pomoći u efikasnijem rešavanju problema sa kvalitetom. U proceduralnom smislu Kupac mora da ima ispunjene sledeće uslove da bi se garancija na komponentu ostvarila i koji su obavezni da je moguće ostvariti garanciju.

1. Ulaznu kontrolu kvaliteta koja obavlja zaprimanje i preliminarno testiranje isporučenih komponenti
2. U početnom ciklusu proizvodnje mora postojati testni uzorak ili serija ( Testna serija ili uzorak podrazumeva izradu od jednog do deset testnih uzoraka ) koja se proizvede i testira električno i funkcionalno. Ako se u testnom uzorku ustanovi da neka od isporučenih komponenti ne odgovara specifikaciji ili je lošeg kvaliteta dalja proizvodnja i asembliranje se zaustavlja.
3. U toku procesa proizvodnje ako dođe do zamene komponente ili postavljane drugog reel-a komponenti, mora da se obavi ponovni proces izrade testnog uzorka i primene sve radnje testiranja koje su iste kao i za početni testni uzorak.

Napomena: Ukoliko gore navedene procedure nisu poštovane garancija i uslovi garancije mogu biti ograničeni ili kupac gubi kompletna prava na garanciju.

Ako se tokom proizvodnje testne serije ustanovi da elektronska komponenta ima defekt, važno je postupiti prema definisanim procedurama kako bi se obezbedila ispravnost proizvoda i minimizirali troškovi. Evo kako se to obično rešava:

### **6. Identifikacija i Evaluacija Defekta**

- Inspekcija i Testiranje: Obavite detaljnu inspekciju i testiranje kako biste potvrdili da komponenta zaista ima defekt. To može uključivati vizuelnu inspekciju, električne testove, i druge metode zavisno od vrste komponente.

- Dokumentacija: Zabeležite sve relevantne informacije o defektnoj komponenti, uključujući serijske brojeve, uslove pod kojima je defekt otkriven, i rezultate testiranja.

## **7. Postupak Rešavanja Problema**

Ako Defektna Komponenta Potpada Pod Garanciju

### 7.1. Kontaktiranje Distributera:

- Obaveštavanje: Obavestite distributera o defektu. To obično uključuje dostavljanje dokumentacije koja potvrđuje defekt.

- Obrazac za Reklamaciju: Ispunite obrazac za reklamaciju ako je to potrebno.

### 7.2. Prijava Defekta:

- Prijava : Pošaljite detaljan izveštaj o defektu, uključujući sve relevantne informacije i dokaze (npr. slike, video snimci, rezultati testiranja).

### 7.3. Rešenja:

- Zamena : Ako distributer potvrdi defekt, obično će ponuditi zamenu komponente.

- Popravka : U nekim slučajevima, defektna komponenta može biti popravljena ako je to ekonomski izvodljivo.

- Povrat Novca : Ako zamena ili popravka nisu moguće, distributer može ponuditi povrat novca.

### 7.4. Povrat Komponente:

- Povratak: Pratite uputstva distributera za povrat komponente. Ovo može uključivati slanje komponente ili celog testnog uzorka kod distributera radi provere.

## **8. Identifikacija Defekta**

### 8.1. Inspekcija i Testiranje

- Vizuelna Inspekcija: Pregledajte komponente za vidljive znakove oštećenja.

- Električna Testiranja: Izvršite električne testove da biste potvrdili funkcionalnost i performanse komponente.

- Analiza Usled Defekta: Razmotrite uslove pod kojima je otkriven defekt, kao što su radni uslovi, temperatura, i napajanje.

### 8.2. Dokumentacija Defekta

- Zabeleške: Zabeležite sve relevantne informacije, uključujući serijske brojeve, rezultate testiranja, i opis problema.

- Fotografije i Video: Snimite slike i video zapise defektnog dela ako je moguće.

## **9. Obaveštavanje**

### 9.1. Kontaktiranje Distributera

- Obaveštavanje: Obavestite distributera o problemu. Ovo može uključivati slanje e-maila, popunjavanje online obrasca ili upitnika.

- Obrazac za Reklamaciju: Ako distributer zahteva, popunite obrazac za reklamaciju i priložite potrebnu dokumentaciju.

### 9.2. Komunikacija

- Opis Problema: Jasno i precizno opišite prirodu defekta i sve relevantne informacije koje ste prikupili.

- Zahtev za Rešenje: Navedite šta očekujete kao rešenje, bilo da je to zamena, popravka ili povrat novca.

## **10. Analiza i Rešavanje**

### 10.1. Procena Odgovora Distributera

- Povratne Informacije: Prihvatite povratne informacije od distributera ili proizvođača u vezi sa vašom reklamacijom.

- Dodatna Istraživanja: U nekim slučajevima, distributer ili proizvođač može zahtevati dodatne informacije ili proveru komponente.

### 10.2. Rešenja

- Zamena: Ako je odobreno, dobićete zamenu za defektne komponente.

- Popravka: Ako je moguće, organizujte popravku defektnih komponentata.

- Povrat Novca: Ako zamena ili popravka nije moguća, može vam biti ponuđen povrat novca.

### 10.3. Povrat Komponente

- Povratak: Pratite uputstva distributera ili proizvođača za povrat komponente, uključujući pakovanje i slanje.

## **11. Sprečavanje Budućih Problema**

### 11.1. Kontrola Kvaliteta

- Pregled Procedura: Revidirajte procedure za kontrolu kvaliteta kako biste identifikovali i eliminisali uzroke defekata.

- Obuka: Osigurajte da su zaposleni obučeni za prepoznavanje i rešavanje problema sa komponentama.

11.2. U proizvodnom procesu prilikom pripreme proizvodnje obavezno radite testne probne uzorke koje se podvrgavaju testiranju I nakon što prođu potrebne testove nastavite sa proizvodnjom pripremljene serije.

11.3. Prilikom svake promene reel-a ili dopunjavanja pick and place mašine sa novom komponentom napravite probni testni uzorak I obavite sva potrebna testiranja na njemu pre nastavka proizvodnog procesa.

## **12. Obaveštavanje Klijenata**

### **12.1. Komunikacija sa Klijentima**

- Obaveštenje: Ako defekti utiču na proizvode koje isporučujete klijentima, obavestite ih o problemu.
- Rešenja za Klijente: Pružite klijentima opcije kao što su zamena proizvoda, popravka, ili povrat novca.

### **12.2. Dokumentacija i Praćenje**

- Pratite Rešenja: Pratite sve postupke vezane za reklamaciju i obezbedite da su svi koraci dokumentovani i praćeni.

Ova procedura može varirati u zavisnosti od specifičnih uslova i zahteva distributera ili proizvođača, ali pruža generalni okvir za rešavanje problema sa defektnim elektronskim komponentama tokom proizvodnje.

## **3. Procedura prijave defektne komponente**

Da biste prijavili defekt elektronske komponente, trebate pratiti specifične korake koji mogu varirati u zavisnosti od politike distributera ili proizvođača. Evo opšteg vodiča za prijavu defekta:

### **1. Priprema**

#### **1.1. Prikupite Informacije**

- Serijski Broj: Pronađite serijski broj ili bilo koje identifikacione podatke sa komponente.
- Dokumentacija: Prikupite sve relevantne dokumente kao što su originalni računi, potvrde o kupovini, ili specifikacije proizvoda.
- Opis Problema: Pripremite detaljan opis problema koji ste primetili, uključujući uslove u kojima se problem javlja.

#### **1.2. Testiranje i Dokumentacija**

- Testirajte Komponentu: Ako je moguće, izvedite testove kako biste potvrdili da je komponenta defektna.
- Fotografije i Video: Napravite fotografije ili video zapise koji prikazuju defekt ili grešku u funkcionalnosti.

### **2. Kontaktiranje Distributera ili Proizvođača**

#### **2.1. Pronađite Kontakt Informacije**

- Web Sajt: Posetite web sajt distributera ili proizvođača i pronadite kontakt informacije za podršku kupcima ili reklamacije.
- E-mail Adresa ili Telefon: Pronađite relevantnu e-mail adresu za podršku ili broj telefona.

#### **2.2. Kontaktirajte Podršku**

- E-mail: Ako šaljete e-mail, navedite sve relevantne informacije: opis problema, serijski broj, slike ili video zapise, i kopije računa.
- Telefon: Ako zovete, imajte spremne sve informacije i dokumentaciju, i zabeležite ime osobe s kojom razgovarate i sve relevantne informacije.

#### **2.3. Popunite Obrazac za Reklamaciju**

- Online Obrazac: Ako distributer ili proizvođač imaju online obrazac za reklamaciju, popunite ga sa svim traženim informacijama.
- Papirni Obrazac: Ako je potrebno, ispunite papirni obrazac i pošaljite ga zajedno sa dokumentacijom.

### **3. Praćenje Reklamacije**

#### **3.1. Potvrda Prijema**

- Prijem Potvrde: Ako ste poslali e-mail ili obrazac, sačekajte potvrdu prijema reklamacije.

#### **3.2. Komunikacija**

- Pitanja ili Dodatne Informacije: Budite spremni da pružite dodatne informacije ili odgovorite na pitanja od strane distributera ili proizvođača.
- Status Reklamacije: Pratite status reklamacije i redovno proveravajte e-mail ili komunikaciju za ažuriranja.

### **4. Rešenje Reklamacije**

#### **4.1. Opcije Rešenja**

- Zamena: Ako je odobreno, dobićete zamenu za defektni proizvod.
- Popravka: Ako je opcija, organizujte popravku komponente ili proizvoda.
- Povrat Novca: Ako zamena ili popravka nisu mogući, zatražite povrat novca.

**Napomena: Vitaelko DOO pokriva troškove popravke samo I izričito testnih serija gde se ustanovilo da je komponenta ili proizvod defektan. To se ne odnosi na celu seriju ukoliko nisu poštovane procedure iz stava 2 tačka 5 "Prava i Obaveze Kupca".**

#### 4.2. Povraćaj Komponente

- Pakovanje i Slanje: Ako je potrebno, upotrebite uputstva distributera ili proizvođača za pakovanje i slanje defektne komponente.

### 5. Dokumentacija i Praćenje

#### 5.1. Sačuvajte Kopije

- Dokumentujte Proces: Čuvajte kopije svih komunikacija, potvrda i dokumentacije vezane za reklamaciju.

#### 5.2. Revizija

- Procenite Proces: Nakon što se reklamacija reši, procenite proces da biste videli da li postoji način za poboljšanje u budućnosti.

Napomena: Specifične procedure mogu se razlikovati u zavisnosti od politike distributera ili proizvođača, pa je uvek najbolje da se konsultujete sa njihovim smernicama ili kontakt osobom.

Traženje zamene za defektni proizvod, posebno elektronske komponente, može biti detaljan proces koji uključuje nekoliko koraka. Evo kako možete to uraditi efikasno:

### 6. Prikupite Zamenu

#### 6.1. Preuzmite Zamenu

- Kontrola: Kada dobijete zamenu, proverite da li je nova komponenta u skladu sa specifikacijama i funkcionalna.

#### 6.2. Potvrda

- Potvrda o Prijemu: Ako je potrebno, potvrdite prijem zamene i obavestite distributera ili proizvođača da je problem rešen.

## 4. Primer E-maila za Zamenu

Predmet: Zahtev za Zamenu Defektne Komponente - [Broj Narudžbine]

Poštovani [Ime Kontakt Osobe/VitaELKO doo],

Kupio/la sam komponentu [Naziv Komponente] sa serijskim brojem [Serijski Broj] dana [Datum Kupovine]. Nažalost, tokom upotrebe, ustanovio/la sam da komponenta ima [Opis Problema/Defekta].

Molim Vas da mi omogućite zamenu za ovaj defektni proizvod. Priloženi su [Dokazi o Kupovini] i [Fotografije] koje prikazuju problem. Ako je potrebno da vratim defektni proizvod, obavestite me o postupku i adresi za povrat.

Hvala Vam na pomoći u rešavanju ovog problema.

S poštovanjem,

[Vaše Ime]

[Vaš Kontakt Telefon/E-mail]

Prateći ove korake, možete efikasno zahtevati zamenu za defektne komponente i osigurati da se problem reši na odgovarajući način.