

## Toote ekspertiisi ja remonti võtmise juhend

### INFOPÄRING

Kui klient pöördub kauplusesse, apteeki või otse maaletoojale veateatega, et toode/ toote detail on katki, praak jne., siis tuleb toimida järgnevalt.

Ärikliendil võtta vastu kliendi pretensioon, toode (täiskomplektis) ja ostutšekk.

**NB! Toodet ega toote detaili ei asendata uue vastu eelneva ekspertiisita!**

#### **Garantii ei kehti juhtudel:**

- toote loomulikust kulumisest
- toote valest hooldamisest
- kliendipoolsest väärkasutusest tingitud defektide ja purunemise korral.

Antud juhtudel on remonditööd tasulised vastavalt Mediq Eesti OÜ kehtivale hooldustööde hinnakirjale (vaata: [www.mediq.ee](http://www.mediq.ee)> kontakt> Hooldusinsenerid> Hooldustööde hinnakiri).

Mittegarantiiliste juhtumite ja toote parandamise/ detailide asendamise juhul väljastab Mediq Eesti OÜ arve tellimusvormi esitajale, kas ärikliendile (kauplus, apteek) või eraisikule.

### TEAVITAMINE

Ärikliendil või eraisikul tuleb täita Mediq Eesti OÜ kodulehel teavitusvorm "Seadme hoolduse, remondi, varuosa tellimus", mille leiab aadressilt: [www.mediq.ee](http://www.mediq.ee)> Kontakt > Garantiiremont > "Seadme hoolduse, remondi, varuosa tellimus". Mediq Eesti OÜ ei võta vastu toodet (ärikliendilt ega eraisikult) ilma eelneva tellimusvormi täitmiseta.

**Ärikliendi** puhul saadab Mediq Eesti OÜ täidetud vormi alusel kaubaauto kauplusesse, apteeki tootele järgi.

**Eraisiku** koju auto tootele järgi ei sõida. Eraisik saab saata toote ekspertiisi Smartpostiga Saue Maxima-sse (selgitus: saaja Mediq Eesti OÜ, kontakt mob. 56 237 128) või Omniva kaudu või tulla kohapeale ja jätta toote sekretäri kätte. Aadress: Väljaotsa 2, 76505 Saue, Harjumaa. Kontor on avatud esmaspäevast- neljapäevani kella 09:00- 16:30 ja reedel 09.00- 15:30.

Kui tellimusvormi täidab äriklient, siis kauplus, apteek sisestab tellimusvormile ärikliendi andmed (lähtuvalt Euroopa isikuandmete kaitse üldmäärusest palume mitte saata kliendi ehk eraisiku andmeid Mediq Eesti OÜ-le). Samuti ei käsitle Mediq Eesti OÜ paber kandjal (nt. pretensiooni lehte) saadetud vormi, mis sisaldab eraisiku andmeid.

**Tellimusvormi täitmine (ärikliendi poolt):**

Palun täitke tellimusvormi kõik tärniga tähistatud väljad.

**Eesnimi\*** ärikliendi tellimusvormi täitja eesnimi

**Perekonnanimi\*** ärikliendi tellimusvormi täitja perekonnanimi

**Ettevõtte nimi\*** kaupluse/ apteegi nimi

**Aadress\*** kaupluse aadress (sellele aadressile tuleb kaubaauto tootele järgi)

**E-mail\*** ärikliendi e-mail

**Vali ( hooldus, remont, varuosa tellimine jm. )\*** kirjuta üks valikutest

**Telefon\*** kaupluse, apteegi telefoninumber

**Seadme mark\*** toote nimetus

**Probleemi lühikirjeldus\*** probleemi kirjeldus.

**Laadi manus-** lisage manusena ostutšeki koopia või lisage koopia ekspertiisi või garantiiremonti saadetava toote juurde.

**Tellimusvormi täitmine (eraisiku poolt):**

Palun täitke tellimusvormi kõik tärniga tähistatud väljad.

**Eesnimi\*** eraisiku eesnimi

**Perekonnanimi\*** eraisiku perekonnanimi

**Ettevõtte nimi\*** "eraisik"

**Aadress\*** eraisik saadab või toob toote ise ekspertiisi

**E-mail\*** eraisiku e-mail

**Vali ( hooldus, remont, varuosa tellimine jm. )\*** kirjuta üks valikutest

**Telefon\*** eraisiku telefoninumber

**Seadme mark\*** toote nimetus

**Probleemi lühikirjeldus\*** probleemi kirjeldus.

**Laadi manus-** lisage manusena ostutšeki koopia või lisage koopia ekspertiisi või garantiiremonti saadetava toote juurde.

**TOOTE EKSPERTIISI JA REMONDI TEOSTUS**

Probleemi käsitlemise aeg 24h- 72h.

Toote saatmisel Mediq Eesti OÜ-sse peab olema toode täiskomplektis. Juhul, kui ei ole tellimusvormile lisatud ostutšekki (või selle koopiat), siis peab see olema lisatud toote juurde.

Vajadusel (mittegarantiiliste juhtumite puhul) võtab hooldusinsener ühendust tellimusvormi täitnud isikuga, kas ärikliendiga (kauplus, apteek) või eraisikuga ehk tellimusvormi esitajaga ja lepib kokku tasulise remonditeenuse tasud. Arve väljastame tellimusvormi esitajale, kas ärikliendile või eraisikule (juhtumid, mis ei kuulu garantii alla). Eraisikule saadame arve e-mailile.

Hooldusinsener teostab ekspertiisi ja tagastab kontrollitud ja/ või parandatud toote/ detaili koos garantiiremondiaktiga ja mittegarantiilise juhtumi puhul koos arvega, kauplusesse, apteeki tagasi.

Eraisikule tagastatakse toode koos garantiiremondiaktiga peale arve tasumist. Arve tasumise järgselt saadab Mediq Eesti OÜ kliendile tagasi toote kas Smartpostiga (sellisel juhul lisandub arvele teenustasu 3,00-6,00 eur, hind oleneb paki suurusest) või kokkuleppel tuleb klient ise tootele järgi Mediq Eesti OÜ-sse.