

Välkomna!

Jag heter:
Dan Johansson

Tervetullut!
minä kutsuin

Dan Johansson

Velkomne!
Jeg Heter:
Dan Johansson

Velkomne!
Jeg Heter:
Dan Johansson

Velkomin!
ég hringdi:
Dan Johansson

Vítejte !

Jmenuji se:

Dan Johansson

Administrace:

1. Miluji nade vše...
2. Mám rád, ale stydím se to přiznat
3. Nutné zlo...
4. Ďáblova pomsta

Reklamace on-line = Havaj



Reklamace on-line – jasně, rychle a přehledně

- Umožňuje rychlé zadání reklamace
- Inteligentní formulář pro vyplnění, který Vám „předvyplní“ přítomná data v systému
- Funkce pro načítání Zakázkových Listů
- Poskytuje informaci o stavu a vývoji reklamace on-line
- Zrychluje zpracování reklamace
- Poskytuje přehled o vašich reklamacích on-line (jsou tam i vaše „historické“ reklamace)
- Nové Avízo, kde budou i schválené částky za vaše reklamace

Krok - Reklamace

Stav – reklamace/ND:

- | | |
|--|------------------------|
| 1. Vyplnit formulář dle pokynů on-line | |
| 2. Načíst zakázkový list | |
| 3. Odeslat | |
| 4. Potvrzení zadání on-line - mail I. | Přijato |
| 5. Potvrzení od našeho pracovníka o přijetí/vyjádření - mail II. | Zpracovává se |
| 6. Vyjádření ND – poslat požadovaná ND | vrátit/sklad 6 m./šrot |
| 7. Avízo schválené/zamítnuté | Schváleno/zamítnuto |

Zadávání Reklamace – postupy

Formulář pro zadání

6 Základních úrovní

1. TČ a zákazník

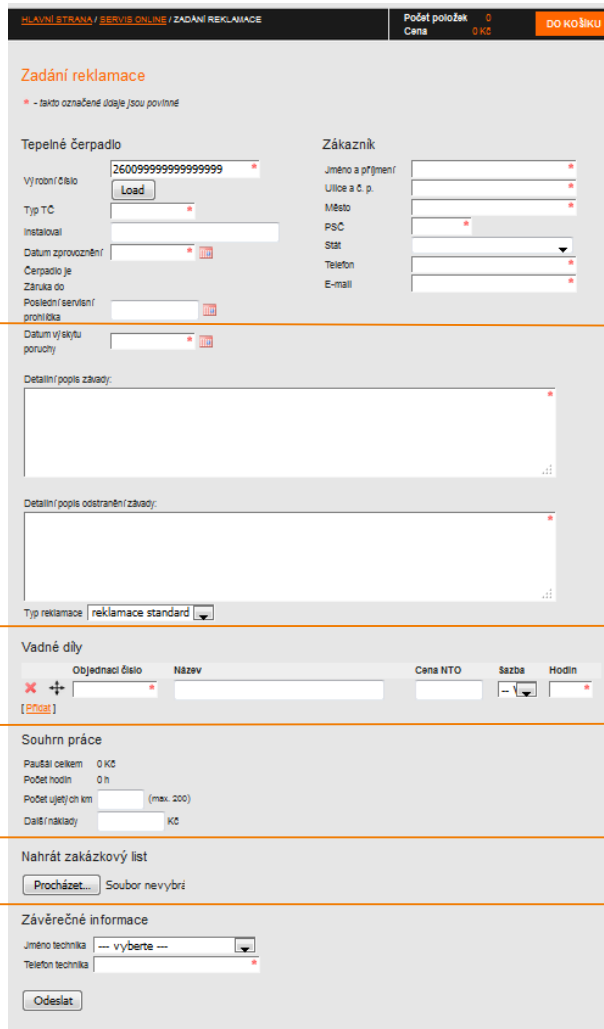
2. Závada
a
odstranění závady

3. Vadné díly

4. Práce, cestovné a
další náklady

5. Nahrání ZL

6. Servisní technik



The screenshot shows a web form for submitting a complaint. At the top, there's a navigation bar with 'HLAVNÍ STRANA / SERVIS ONLINE / ZADÁNÍ REKLAMACE' and a summary of items (0 items, 0 Kč) with a 'DO KOŠÍKU' button. The main title is 'Zadání reklamace' with a note '* - takto označené údaje jsou povinné'. The form is divided into several sections: 1. 'Tepelné čerpadlo' (Heat pump) with fields for 'Výrobní číslo' (with a 'Load' button), 'Typ TČ', 'Instaloval', 'Datum zprovoznění', 'Čerpadlo je Zásuka do', 'Poslední servisní prohlídka', and 'Datum výskytu poruchy'. 2. 'Zákazník' (Customer) with fields for 'Jméno a příjmení', 'Ulice a č. p.', 'Město', 'PSČ', 'Stát', 'Telefon', and 'E-mail'. 3. 'Detailní popis závady' (Detailed description of the fault) and 'Detailní popis odstranění závady' (Detailed description of fault removal), both with large text areas. 4. 'Vadné díly' (Faulty parts) table with columns: Objednací číslo, Název, Cena NTO, Sazba, and Hodin. 5. 'Souhrn práce' (Work summary) with fields for 'Paušál celkem' (0 Kč), 'Počet hodin' (0 h), 'Počet ujetých km' (max. 200), and 'Další náklady' (Kč). 6. 'Nahrát zakázkový list' (Upload order form) with a 'Procházet...' button and 'Soubor nevybrán'. 7. 'Závěrečné informace' (Final information) with dropdowns for 'Jméno technika' (select) and 'Telefon technika', and an 'Odeslat' button.

Pomocné funkce

LOAD =
Načítání údajů z
databáze
Vidíte jen „své“ TČ

Aut vyhledávání ND

Aut načteno do Twistu

A odeslat !

Zadávání Reklamace – 1.TČ a Zákazník

Formulář pro zadání - vysvětlení

Zadání sériového čísla TČ

Po zadání sériového čísla – a kliknutím na tlačítko „Load“

se údaje o Zákazníkovi naplní samo – pokud vše bylo do systému zadáno.

Jinak je třeba povinná pole vyplnit

Každý servisní partner vidí jen „své“ a i přidělené tepelná čerpadla – (filtruje se podle přihlášeného partnera.)

Čerpadlo je: - (v režimu)

(Aut načteno – pokud údaj je v systému)

1. Pojištění (5 nebo 10 let (kompresor)
2. Standardní záruka (rok 1-2)
3. prodloužená, materiálová, záruka (3-5 /nebo kompresor 10) –

Skutečný stav Vám vždy sdělíme – v potvrzení od nás

Zadání reklamace

* - takto označené údaje jsou povinné

Tepelné čerpadlo

Výrobní číslo *

Typ TČ *

Instaloval

Datum zprovoznění *

Čerpadlo je

Záruka do

Poslední servisní prohlídka *

Datum výskytu poruchy *

Zákazník

Jméno a příjmení *

Ulice a č. p. *

Město *

PSČ *

Stát

Telefon *

E-mail *

Poslední servis:

Kvůli prodlouženým zárukám, kde v podmínkách je povinná servisní prohlídka.

Datum výskytu

poruchy:
Kdy vznikla porucha?

Detailní popis závady:

Detailní popis odstranění závady:

Typ reklamace

Vadné díly

	Objednací číslo	Název	Cena NTO	Sazba	Hodin
X <input text"="" type="button" value="+</input></td><td><input type="/>					

[Přidat]

Souhrn práce

Paušál celkem 0 Kč

Počet hodin 0 h

Počet ujetých km (max. 200)

Další náklady Kč

Zadávání Reklamace – 2.Závada a 3.ND

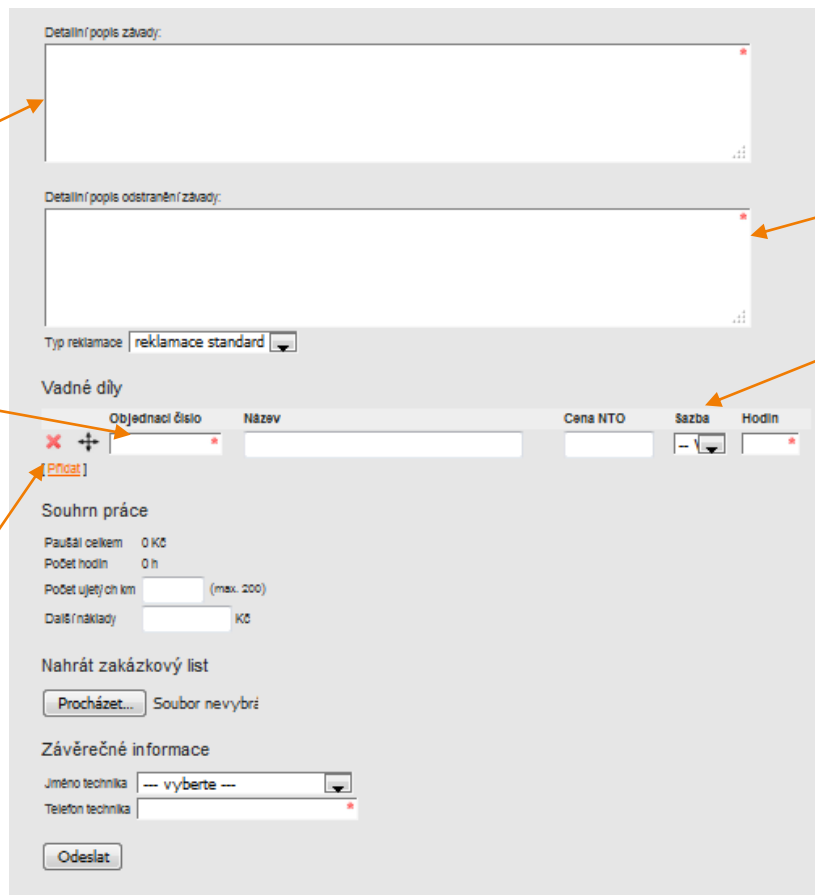
Detailní popis závady:

„Chorobopis TČ“

- čeho se závada týkala – komponent/y
- Jak se závada projevovala
- Jak se závada určila/konstatovala
- Výstrahy a alarmy
- Teploty
- Atd...

Jaké ND se použili při opravě:

- Zadat objednáč. číslo ND - (je tam aut funkce vyhledávání)
- Červeným Křížkem se dá volba zrušit
- „Křížené šipky“ pro změnu pořadí
- Cena ND se načte podle ceníku bez rabatu (netto)



The screenshot shows a web form for submitting a service request. It includes sections for 'Detailní popis závady' (Detailed description of the fault), 'Detailní popis odstranění závady' (Detailed description of the fault removal), 'Typ reklamace' (Type of complaint), 'Vadné díly' (Defective parts), 'Souhrn práce' (Summary of work), 'Nahrát zakázkový list' (Upload order form), and 'Závěrečné informace' (Final information). Arrows from the surrounding text boxes point to specific fields in the form.

Objednáč. číslo	Název	Cena NTO	Sazba	Hodin

Souhrn práce

Paušál celkem 0 Kč
Počet hodin 0 h
Počet ujetých km (max. 200)
Další náklady Kč

Nahrát zakázkový list

Závěrečné informace

Jméno technika
Telefon technika

Detailní popis odstranění závady:

- Jak se závada odstranila

Sazba (Pro DOA a pojištění):

- Podle sazebníku DOA/Pojištění (525/ 630 /680)

<http://partner.cerpadla-ivt.cz/cz/sazebnik-servisnich-praci>

Počet hodin (Pro DOA a pojištění): :

- Počet odpracovaných hodin na výměnu ND
- Podle sazebníku DOA/Pojištění

Zadávání Reklamace –

4. Práce, cestovné a další náklady

Souhrn práce

- Automaticky načteno

Cestovné

- Zadejte počet ujetých km
max 200 km

Detailní popis závady:

Detailní popis odstranění závady:

Typ reklamace: reklamace standard

Vadné díly

Objednací číslo	Název	Cena NTO	Sazba	Hodin

[Přidat]

Souhrn práce

Paufšál celkem 0 Kč

Počet hodin 0 h

Počet ujetých km (max. 200)

Další náklady Kč

Nahrát zakázkový list

Soubor nevybrán

Závěrečné informace

Jméno technika

Telefon technika

Další náklady

- Zadejte případné další, schválené,
náklady.

Zadávání Reklamacie –

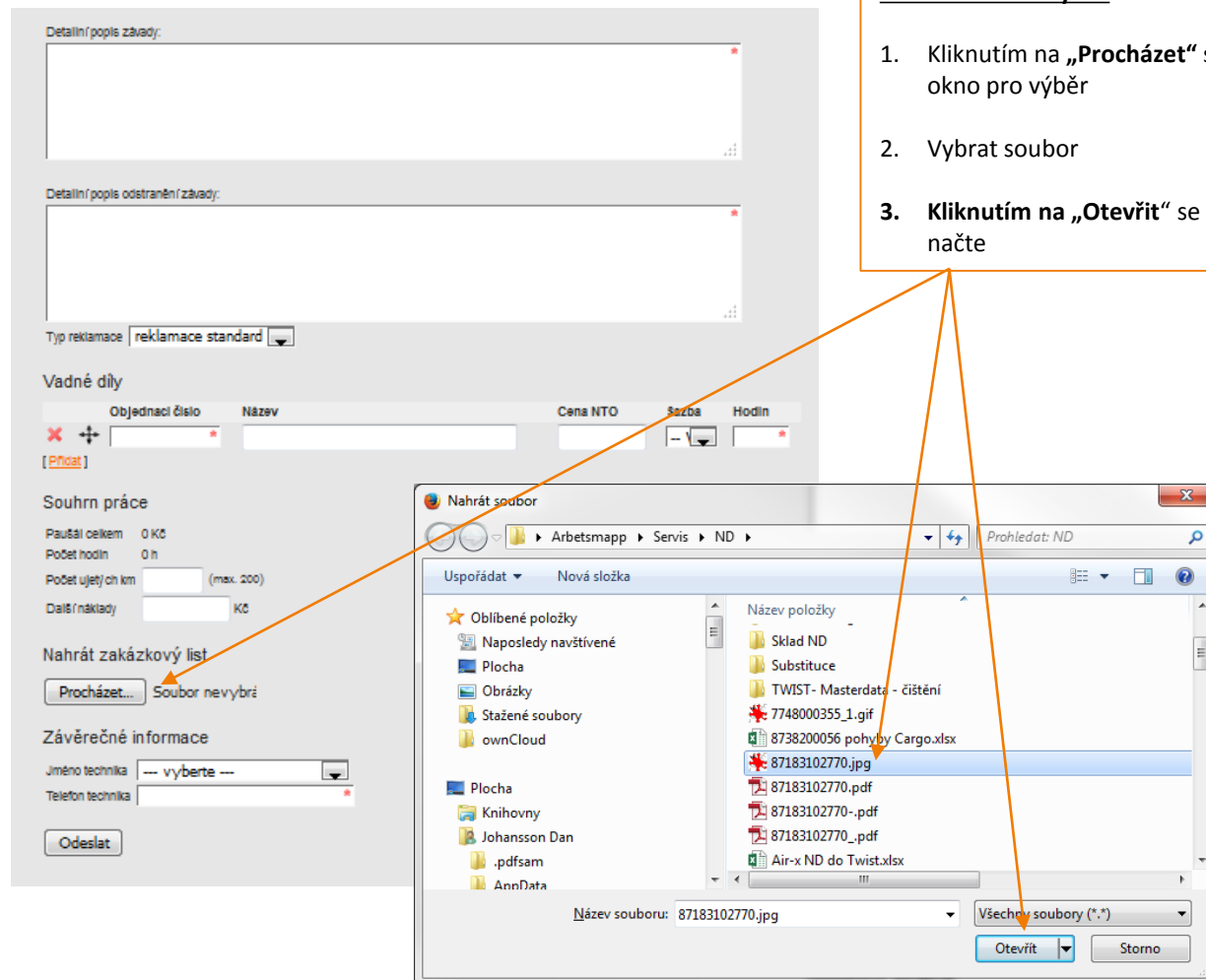
5. Nahrání ZL (Zakázkového listu)

Nahrát zakázkový list

- Nahrajte naskenovaný/nafočený **zakázkový list** z libovolného úložiště.
- **Zakázkový list** Je povinný pro uznání reklamace

Nahrát zakázkový list

1. Kliknutím na „**Procházet**“ se otevře okno pro výběr
2. Vybrat soubor
3. Kliknutím na „**Otevřít**“ se soubor načte



TEPELNÁ ČERPADLA

Podpisy!

IVT
TEPELNÁ ČERPADLA

Servisní práce na tepelném čerpadle:	hod./Kč	Celkem
Materiál:	Ks/ Kč	Celkem
Cestovné – počet ujetých km (max.200)	Počet km	Celkem
zák. o DPH § 92a - daň odvede IVT s.r.o., organizační složka	Sazba DPH*	15%
		21%
Datum provedení opravy:	Celkem Kč	
Podpis zákazníka:	Razítko a podpis dodavatele:	

*Nehodící se škrtněte

Zadávání Reklamace –

6. Závěrečné informace

Servisní technik

- Jméno technika
Výběr Podle toho co máme v systému – pokud někdo chybí dejte nám vědět a rychle doplníme
- Telefon technika

Detailní popis závady:

Detailní popis odstranění závady:

Typ reklamace: reklamace standard

Vadné díly

Objednací číslo	Název	Cena NTO	Sazba	Hodin

[Přidat]

Souhrn práce

Paušál celkem 0 Kč

Počet hodin 0 h

Počet ujetých km (max. 200)

Další náklady Kč

Nahrát zakázkový list

Soubor nevybírá

Závěrečné informace

Jméno technika

Telefon technika

A ODESLAT...
Konec 😊!

Potvrzení přijetí reklamace – email I.

System potvrdí přijetí potvrzujícím mailem (mail I)

SOUBOR ZPRÁVA VÝVOJÁŘ

Zadání reklamace - Zpráva (Prostý Text)

Ignorovat Odstranit Odpovědět Odpovědět všem Předat dál Schůzka Další

Odstranit Odpovědět

Husdata Předat nadřazen...
E-mail týmu ✓ Hotovo
Odpovědět a o... Vytvořit nový

Rychlé kroky

Přesunout Pravidla OneNote Akce

Označit jako nepřečtené Zařadit do kategorií Zpracovat

Značky

Přeložit Najít Související Vybrat Úpravy

Lupa Lupa

út 1.12.2015 11:47
IVT Partnerská zóna <servis@ivtcentrum.cz>
Zadání reklamace

Komu servis@ivtcentrum.cz

V této zprávě byly odebrány nadbytečné konce řádků.

Zpráva 87183102820.jpg (256 kB)

Dobrý den,
děkujeme za zadání reklamace, která byla úspěšně přijata do systému reklamace on-line.

Obsah Reklamace:

Výrobní číslo: 26009999999999999999
Typ TČ: 25111910

Instaloval:
Datum zprovoznění: 1.1.2015
Poslední servisní prohlídka:
Datum výskytu poruchy: 25.11.2015

Jméno a příjmení: Testsson
Ulice a č. p.: Testová 28
Město: Testov
PSČ: 12000
Stát:
E-mail: johansson@ivtcentrum.cz
Telefon: 2525252525

Další informace o uživateli IVT Partnerská zóna

12:44
4.12.2015

Zadávání reklamace – Jak reklamaci vidíme my v Twistu



Reklamaci projdeme, upravíme a odešleme potvrzující mail (mail II)

[IVTOS] Twist Inspire Business - IVT - [Reklamační listy]

Soubor Úpravy Zobrazit Funkce Nástroje Oblíbené Okno Nápořádá

Reklamační listy RL-2015-00000504

Prodej

Prodej - Nabídky →
Prodej - Objednávky →
Prodej - Dodací listy →
Faktury vystavené →
Zálohy vystavené →
Cenové kalkulace →
Reklamační listy ↓
Nová reklamační listy
Přehled reklamací
Nastavení číselných řad →
E-Shop: Import objednávek →

Přehled Doklad

Kód reklamace: RL-2015-00000504 ☐ Uzavřeno Stav: přijata
Hromadná rekl.: HR-2015-0237
Servis: VESKOM Veskom spol. s r.o.
Adresa: Technik: Jarda Švec opilec
Telefon: 25252525 e-mail: None
Typ čerpadla: 25111910 Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus - produkt pouze
Výrobní číslo: 2600999999999999 Uved. do prov.:
Zakázka: Záruka do:
Vadný díl: 87183102450 D.por./posl.opr.: 12.8.2015
Vadný díl přijat: Typ reklamační list: reklamační list standard
Přijal: Přijato: 21.8.2015 1
Poznámka: ESHOP 00014 0000014002
Vydat díly... Přijetí Vyřízení

Popis závady: Požadovaný způsob vyřízení:
Test 21.08.2015
this is a test

Vyřízeno: ☐ Teď ☐ Uznáno Způsob vyřízení:
Vyřídil: Dodací list dílu:
když se ke všemu vyjádřím co je vidět na webu?
popis odstranění závady - nedorazil do Twistu

Paušál: 525,00 Hodiny: 2,00 Celkem: 1 050,00 Cena ND: 4 998,00

Vyřízení s dodavatelem Soubory

☐ Uznáno dodavatelem ☐ Žádost o přezkoušení ☐ Vrátit díl

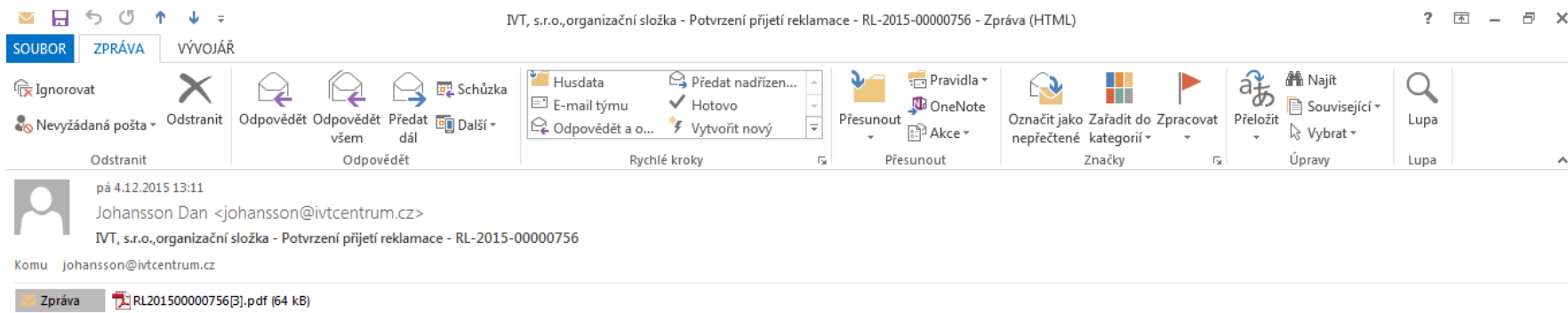
Dodací list dílu / Částka: / CZK
Faktura za práci / Částka: / CZK
Doklad úhrady / Částka: / CZK

Produkty Reklamační listy

Hotovo [IVTOS] 2015 Prodej Reklamační listy Čeština

23:46 1.9.2015

Potvrzující mail II. – po kontrole v Twistu



Posíláme přijetí reklamace č. **RL-2015-00000756**.

Žádáme Vás o zkontrolování přijetí reklamace. Po zaslání avíza, nebude možné reklamační přijetí opravit.

Děkujeme a těšíme se na další spolupráci.

IVT, s.r.o., organizační složka
Dolnoměcholupská 522/12a, 102 00, Praha 10, CZ
tel: +420 272 191 405
fax:
ivt@ivtcentrum.cz
www.cerpadla-ivt.eu

 Další informace o uživateli Johansson Dan



Potvrzující mail II. – Reklamační list



Záruční reklamace - Claim Report		
Tepelná čerpadla IVT CZ, servis@ivtcentrum.cz	No.:	HR20150448

Servisní firma / Service Company

Firma Company	Veskom spol. s r.o.	Servisní technik Person	
Telefon technika	2525252525	Podpis technika Signature	

Zákazník / Customer

Jméno Name		Typ čerpadla Heatpump	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus - produkt pouze p
Datum zprovoznění Date of Installation		Výrobní číslo Serial Number	260099999999999999
Datum výskytu poruchy Date of Fault Report	25.11.2015	Typ reklamace	standardní záruka
Záruka do Warranty ends	1.1.2020	Datum minulé opravy Date of last intervention	

Detailní popis závady/Detailed description:

AvLÄTL™LÄÄÄÄÄ©
diakritika 2

Popis odstranění závady/Description of measures taken:

AvLÄTL™LÄÄÄÄÄ©
diakritika 2

ND a práce/SP and work:

Číslo ND	Název ND	Cena ND	Hodin	Sazba	Tot. práce	ND	ND vrácen
87183102450	LC - oběhové čerpadlo Wilo RS25/6-3	4 998,00	1,00	525,00	525,00		NE

Km a další náklady

Počet km	150,00	Další náklady	
Částka	1 800,00	250,00	

IVT's Notes/IVT poznámky a vyřízení reklamace

Za IVT přijal		Přijato dne	01.12.2015	STAV	přijata
Vyřídění					
Compensation		Approval/sign			

Pokyny pro vyplnění:

- 1 / Vyplňte pouze silně orámované části
- 2 / Bez úplné vyplnění údajů nebude reklamace přijata
- 3 / Tento protokol zašlete bez prodlení do firmy IVT a kopii přikládejte vždy přímo k vadné součástce
- 4 / Kontakt :servis@ivtcentrum.cz

Reklamace On-line – Informace o ND



- 3 varianty pro ND – vše podle naše označení při potvrzení reklamace:

Pojištění:

- ND šrotovat

Reklamace - Standard/Prodloužená materiálová/ND:

- ND vrátit
- ND skladovat 6 měsíců - a poté vrátit nebo šrotovat

Na případné výjimky upozorníme též při potvrzení



Vyžádané ND **Servisní Partner označí štítkem s číslem Reklamace** a zašle na:



IVT, s.r.o., organizační složka
Československého exilu 2062/8
143 00 Praha 4 – Modřany

- ND, které byly vyžádané, ale neobdržíme, se neuznají v avízu a nebudou proplaceny nebo budou zpětně vyfakturované!

1. Monitoring – hlavní myšlenka

používat v případech kdy „normální“ servisák přivolá externího chladíře, aby se závada, která se zjistila, že je mimo jeho kompetence vyřešila.

Pokud chladíř nemá dané TČ ve své kompetence, tak „normální“ servisák TČ po opravě znovu spustí. = **Monitoring**

2. Monitoring – kulance

V komplikovaných a mimořádných případech se **monitoring** po domluvě s IVT **používá k rozšíření standardní sazby** při řešení těchto problému. Jedná se o formu **kulance** pro řešení **výjimečných případů**.

3. Monitoring – reklamace on line

V modulu reklamace on line se **Monitoring** zadá jako ND – kde existuje položka „Monitoring“



Přehled reklamací



PARTNERSKÁ ZÓNA

Přihlášen: [Správce](#) ([Odhlásit se](#))



HLAVNÍ STRANA



IVT INFO



E-SHOP



SERVIS ONLINE

> Reklamační postupy

> Zadání reklamace

> [Přehled reklamací](#)



PODPORA



NASTAVENÍ



KONTAKTY

[HLAVNÍ STRANA](#) / [SERVIS ONLINE](#) / PŘEHLED REKLAMACÍ

Počet položek 0
Cena 0 Kč

[DO KOŠÍKU](#)

Přehled reklamací

Datum poruchy

Od:		Kód reklamace:		Zákazník:	
Do:		Výrobní číslo:	2600999999999999	Telefon:	
Název TČ:		Stav reklamace		Typ reklamace	

RESET

HLEDAT

DAT. ZADÁNÍ REKLAMACE KÓD REKLAMACE	DATUM PORUCHY	NÁZEV TČ VÝROBNÍ ČÍSLO	ZÁKAZNÍK	TYP REKLAMACE STAV REKLAMACE
01. 12. 2015 HR20150448	25. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 25252525256	reklamace - standard přijata
20. 11. 2015 HR20150428	16. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 25252525256	reklamace - standard přijata
20. 11. 2015 HR20150427	17. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 25252525256	reklamace - standard přijata
20. 11. 2015 HR20150426	18. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 25252525256	reklamace - standard přijata
20. 11. 2015 HR20150425	18. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 25252525256	reklamace pojištění přijata
20. 11. 2015 HR20150424	18. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 25252525256	reklamace - standard přijata
20. 11. 2015 HR20150423	18. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 25252525256	reklamace - standard přijata

Přehled reklamací



HLAVNÍ STRANA

IVT INFO

E-SHOP

SERVIS ONLINE

- > Reklamační postupy
- > Zadání reklamace
- > Přehled reklamací

PODPORA

NASTAVENÍ

KONTAKTY

HLAVNÍ STRANA / SERVIS ONLINE / PŘEHLED REKLAMACÍ

Počet položek 0
Cena 0 Kč

DO KOŠÍKU

Přehled reklamací

Datum poruchy

Od:

Do:

Název TČ:

Kód reklamace:

Výrobní číslo: 2600999999999999

Stav reklamace:

Zákazník:

Telefon:

Typ reklamace:

RESET

HLEDAT

DAT. ZADÁNÍ REKLAMACE KÓD REKLAMACE	DATUM PORUCHY	NÁZEV TČ VÝROBNÍ ČÍSLO	ZÁKAZNÍK	TYP REKLAMACE STAV REKLAMACE
01. 12. 2015 HR20150448	25. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 25252525256	reklamace - standard přijata
20. 11. 2015 HR20150428	16. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 25252525256	reklamace - standard přijata
20. 11. 2015 HR20150427	17. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 2525252	reklamace - standard
20. 11. 2015 HR20150426	18. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 2525252	
20. 11. 2015 HR20150425	18. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 2525252	
20. 11. 2015 HR20150424	18. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 2525252	
20. 11. 2015 HR20150423	18. 11. 2015	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus 2600999999999999	Testsson Telefon: 2525252	reklamace - standard

Přihlášen: [Správce](#) ([Odhlásit se](#))

Rozsáhlé možnosti filtrování pro zjednodušený přehled

On-line databáze vašich reklamací – „na dotek“

Datum a číslo reklamace = link k detailu reklamce

Stav reklamace =
1. Přijato = zadáno do systému
2. Zpracovává se = My to řešíme
3. Schváleno
4. Zamítnuto...

Přehled reklamací – detail



PARTNERSKÁ ZÓNA

Přihlášen: [Správce](#) ([Odhlásit se](#))



HLAVNÍ STRANA



IVT INFO



E-SHOP



SERVIS ONLINE

[> Reklamační postupy](#)

[> Zadání reklamace](#)

[> Přehled reklamací](#)



PODPORA



NASTAVENÍ



KONTAKTY

[HLAVNÍ STRANA](#) / [SERVIS ONLINE](#) / PŘEHLED REKLAMACÍ

Počet položek 0
Cena 0 Kč

[DO KOŠÍKU](#)

Přehled reklamací

STAV REKLAMACE	přijata
DATUM PORUCHY	12. 08. 2015
DATUM REKLAMACE	21. 08. 2015
KÓD HROMADNÉ REKLAMACE	HR20150237
KÓD PRODUKTU	25111910
NÁZEV PRODUKTU	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus - produkt pouze pro sledování VČ
VÝROBNÍ ČÍSLO	260099999999999999
ZÁKAZNÍK	Testsson
TELEFON	25252525256

Popis závady

Test 21.08.2015

Popis odstranění závady

popis odstranění závady - nedorazil do Twistu

Vyjádření IVT

když se ke všemu vyjádřím co je vidět na webu?

KÓD PRODUKTU	NÁZEV PRODUKTU	CENA ND	NÁKLADY - ČAS	NÁKLADY - PAUŠÁL	NÁKLADY - PAUŠÁL CELKEM	ND PŘIJAT	ZPŮSOB VYŘÍZENÍ
8738202156	LC, AIR - deska anody	2172.00	2.0	525.00	1050.00	ne	likvidace ND
87183102450	LC - oběhové čerpadlo Wilo RS25/6-3	4998.00	2.0	525.00	1050.00	ne	

Přehled reklamací – detail



HLAVNÍ STRANA



IVT INFO



E-SHOP



SERVIS ONLINE

> [Reklamační postupy](#)

> [Zadání reklamace](#)

> [Přehled reklamací](#)



PODPORA



NASTAVENÍ



KONTAKTY

[HLAVNÍ STRANA](#) / [SERVIS ONLINE](#) / PŘEHLED REKLAMACÍ

Počet položek 0
Cena 0 Kč

DO KOŠÍKU

Přehled reklamací

STAV REKLAMACE	přijata
DATUM PORUCHY	12. 08. 2015
DATUM REKLAMACE	21. 08. 2015
KÓD HROMADNÉ REKLAMACE	HR20150237
KÓD PRODUKTU	25111910
NÁZEV PRODUKTU	Tepelné čerpadlo IVT C11 Plus - produkt pouze pro sledování VČ
VÝROBNÍ ČÍSLO	260099999999999999
ZÁKAZNÍK	Testsson
TELEFON	25252525256

Stav Reklamace

Popis závady

Test 21.08.2015

Popis odstranění závady

popis odstranění závady - nedorazil do Twistu

Vyjádření IVT

když se ke všemu vyjádřím co je vidět na webu?

Naše vyjádření

ND přijat

Co s ND ?

- likvidovat
- vrátit
- skladovat 6m

KÓD PRODUKTU	NÁZEV PRODUKTU	CENA ND	NÁKLADY - ČAS	NÁKLADY - PAUŠÁL	NÁKLADY - PAUŠÁL CELKEM	ND PŘIJAT	ZPŮSOB VYŘÍZENÍ
8738202156	LC, AIR - deska anody	2172.00	2.0	525.00	1050.00	ne	likvidace ND
87183102450	LC - oběhové čerpadlo Wilo RS25/6-3	4998.00	2.0	525.00	1050.00	ne	

Nové Avízo



Nové Avízo bude rozšířeno o částky které byly schváleny k fakturaci a následovné proplacení



IVT, s.r.o., organizační složka
Dolnoměcholupská 522/12a,
102 00 Praha 10
IČ: 02491788
DIČ: CZ02491788

Faktury zásílíte na email: fakturace@ivtcentrum.cz

Den odeslání avíza : 16.11.2015
je dnem zdanitelného plnění pro účely DPH.

Vadné díly označené štítkem číslem reklamace HR201xyyyy...
doručte, prosím, na níže uvedenou adresu:

IVT, s.r.o., organizační složka
Československého exilu 2062/8
143 00 Praha 4 – Modřany

Reklamacie uplatněné v období od 01.10.2015 do 31.10.2015
Firma : Veskom

Kód Hromadné reklamace	Kód reklamace	Výrobní číslo TČ	Kód ND	Název ND	Typ reklamace	Stav Reklamace	Způsob vyřízení	ND Přijet	Cena ND	Náklady - čas	Náklady - materiál	Náklady - paušál celkem	Počet Km	Náklady Km	Ostatní náklady
HR20150094	RL201500000327	260010800004577	87485100720	LC - expanzí ná reklamace pojištění			šrot	False	2335	1	525	525	-	-	-
HR20150094 Celkem									2335	1	-	525	150	1800	1500
HR20150095	RL201500000328	260020600006477	8718593236	HE - Display + R reklamace pojištění			vrátit	False	8690	2	525	1050			
HR20150095 Celkem									8690	2	525	1050			
HR20150099	RL201500000332	260020200000377	8738202189	HE - Display Reg reklamace pojištění			šrot	False	11824	2	525	1050			
HR20150099 Celkem									11824	2	525	1050			
HR20150100	RL201500000333	260045600001187	87183101620	Hlídač sledu řízí reklamace standard			skl. 6 m.	True	2317	1	525	525			
HR20150100 Celkem									2317	1	525	525			
HR20150101	RL201500000334	260042000000287	8718593236	HE - Display + R reklamace standard			vrátit	True	8690	2	525	1050			
HR20150101 Celkem									8690	2	525	1050			
HR20150102	RL201500000335	0712556	8733701608	LC - Rego 637 reklamace náhradního dílu			vrátit	True	15908	1	525	525			
HR20150102 Celkem									15908	1	525	525			
HR20150104	RL201500000339	260020500002774	87382003390	HE, EQ, LC - hlíd reklamace pojištění			vrátit	False	3042	2	525	1050			
HR20150104 Celkem									3042	2	525	1050			
HR20150107	RL201500000343	260045900000187	8733703459	HE - Display + R reklamace standard			vrátit	True	9360	1	525	525			
HR20150107 Celkem									9360	1	525	525			
HR20150108	RL201500000344	260020800001087	8738203395	HE, EQ, LC - řídí reklamace pojištění			šrot	False	1500	1	525	525			
HR20150108 Celkem									1500	1	525	525			
HR20150109	RL201500000345	1010196	87172044380	LC - oběhové čer reklamace pojištění			skl. 6 m.	False	15076	1	525	525			
HR20150109 Celkem									15076	1	525	525			
HR20150110	RL201500000346	260001000000777	8738201393	HE - deska CPU i reklamace pojištění			vrátit	True	2716	1	525	525			
HR20150110 Celkem									10021	1	525	525			
HR20150110 Celkem									12737	2		1050	150	1800	1500

Nové Avízo obsahuje jak schválené, tak zamítnuté reklamace !
Poznáte jednoduše podle stavu reklamace.

Lhůty – stejné jako dříve

- Reklamace - oznámit

Reklamace – oznámit IVT **do 10 dnů** od zjištění závady

- Reklamace - uplatnit

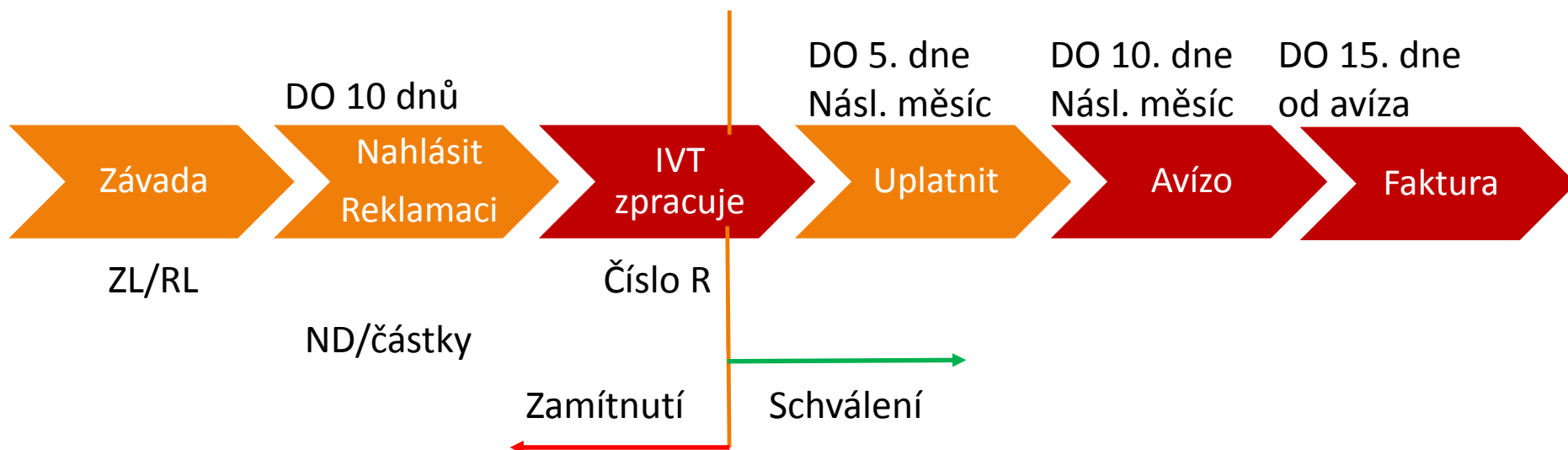
Reklamace - uplatnit nejpozději **do 5. dne následujícího měsíce!**

- AVÍZO

Avízo – SO IVT vystaví a odešle **do 10. dne následujícího měsíce.**

- FAKTURACE:

Obdržením avíza JE servisní firma oprávněna vystavit **fakturu do 15 dnů** (zákona o DPH)



Pojištění/záruka rok 3-5 -připomínáme



Záruka pro období 3-5 let od data uvedení do provozu:

A) **Pojištění - „prodloužená záruka“ - pro období do 31.12.2012:**

- IVT v tomto případě hradí vadný díl, pomocný (spotřební) materiál, práci dle platného ceníku servisních prací a dopravy.

•Reklamovaný vadný díl se nevrací

•**Pozor! Opakovaná závada** u stejného komponentu **během 24 měsíců** od minulé závady se počítá jako **Záruka na ND**

B) **„Prodloužená záruka“ poskytnuta přímo výrobcem – pro období od 01.01.2013**

Od 01.01.2013 se **záruka vztahuje jen na náhradní díly**, nikoliv již na práci.

V době prodloužené záruky u čerpadel dodaných po 01.01.2013 bude hradit náklady na výměnu dílu zákazník

- IVT hradí pouze vadný díl

•Reklamovaný vadný díl se vrací IVT servisnímu oddělení Modřany

Období a plnění - připomínáme



Období od data uvedení do provozu	Náklady za práce hradí	Náklady za ND hradí	Vrátit ND při reklamaci
Do 7 dnů	IVT	IVT	ANO
od 8. dne do 2 let	Dealer	IVT	ANO
Pojištění 3-5 let	IVT/Arctic	IVT/Arctic	NE
Prodloužená záruka 3-5 let	Zákazník	IVT	ANO
Záruka na ND	Zákazník	IVT	ANO

Konec...nebo spíš Začátek!



Tento „manuál“ je živým dokumentem jehož poslední verzi vždy najdete v sekci

SERVIS ONLINE/Reklamační postupy

<http://partner.cerpadla-ivt.cz/cz/reklamacni-postupy>

Pokud budete mít jakýkoli dotazy, či připomínky ohledně reklamace on-line, neváhejte a kontaktujte mě.

Dan Johansson

+420-272 191 411

+420-606 611 184

johansson@ivtcentrum.cz