

Tisztelt Partnerünk!

Kérjük, hogy olvassa el tájékoztató levelünket, ezáltal megismerve hogyan zajlik a szervizelés folyamata az AXTEK Line Kft.-nél, amiben pontos tájékoztatást kap a szervizelés folyamatáról, egyes lépéseiről.

1. **Műszaki bejelentő**

Ön a műszaki bejelentő kitöltésével egy szervizelési folyamatot kezdeményezett és megkapta visszaigazoló e-mailünket. Jelen dokumentum olvasásával az Ön folyamata itt tart. A szervizelési folyamatot egy javítási számmal látjuk el (AXTEK-Jxxxxxxx), melyre mindig hivatkozhat.

2. **Eszköz beérkezése**

Az Ön aktív együttműködésével az eszköznek 10 munkanapon belül be kell érkezzen hozzánk. Az eszköz 10 munkanapon belül nem érkezik meg, a javítási folyamatot lezárjuk, az újraindításához új műszaki bejelentő kitöltése és beküldése szükséges.

3. **Bevizsgálás**

A bevizsgálás vagy javítás az esetek döntő többségben az AXTEK Line Kft. telephelyén történik. Amennyiben olyan jellegű probléma, szervizelési feladat merül fel, amit helyben nem tudunk megoldani, azt a márkaközpontunkba küldjük ki.

4. **Státusz**

Minden megkezdett szervizfolyamatról státuszt küldünk 1-2 héten belül. Amennyiben a bevizsgálás és hibafeltárás folyamata elhúzódik vagy tovább tart, akkor újabb levélben tájékoztatjuk.

5. **Hiba megállapítása**

A feltárt hibáról, a bevizsgálás eredményéről e-mailben értesítjük Önt „Bevizsgálás, javítás eredménye - műszaki bejelentés (AXTEK-J24xxxx-1)” tárggyal.

6. **Ajánlat javításra**

Ha a hiba megállapításra került és meghibásodás nem garanciális jellegű, abban az esetben teljes javítási költségről árajánlatot kap „Ajánlat javításra” tárggyal. Ezen információ birtokában eldöntheti, hogy megrendeli a javítást.

7. **Szervizelés eredménye, munkalap küldése**

A szervizelési folyamat befejeztével értesítést küldünk Önnek a szerviz eredményéről, „Bevizsgálás, javítás eredménye – műszaki bejelentés AXTEK-Jxxxxxx” tárggyal, amelyhez csatoltan megküldjük a javításról készült munkalapot, ami tartalmazza az eszközön elvégzett munkákat, feladatokat. E munkalapot az eszköz mellé csomagolva, kinyomtatva is megkapja.

8. **Szállítás**

A szállítás módja a műszaki bejelentőben tett nyilatkozat szerint történik.

Felmerülő kérdés esetén, kérem, keressen minket az **info@axtek.hu** e-mail címen vagy a **+36 1 700 4270** telefonszámon.

Köszönettel,
AXTEK line Kft.