

## PROCES PRIJAVE KVARA TABLET RAČUNALA (2019/2020)

### Preduvjeti:

1. Škola je izvršila inicijalnu dijagnostiku uređaja.
2. Škola je s Carnet Helpdesk službom za podršku provjerila i utvrdila da uočena greška nije softverske prirode.

POJAŠNJENJE: Kako bi Škola izbjegla trošak slanja uređaja koji nisu zaista pokvareni, potrebno je prije slanja uređaja na popravak u S&T Hrvatska u Zagrebu izvršiti osnovnu dijagnostiku.

Prijave i slanje uređaja vrši isključivo Škola. Roditelj ili druge neovlaštene osobe ne smiju samostalno slati uređaje na popravak.

### Postupak prijave i rješavanja prijave:

1. Nakon završenog postupka osnovne dijagnostike i potvrde da je potreban popravak uređaja, **Škola** šalje e-mailom na e-mail adresu [helpdesk@snt.hr](mailto:helpdesk@snt.hr) ispunjeni **obrazac prijave kvara** (u prilogu).
2. Nakon slanja ispunjenog obrasca prijave kvara, škola dostavlja pokvareni uređaj ili više uređaja na adresu:

S&T Hrvatska – servis  
Borongajska cesta 81a  
10000 Zagreb

3. Servisna služba zaprima uređaj i vrši provjeru prijavljenog kvara i dijagnostiku.
4. Ako je kvar nastao korištenjem uređaja u skladu s uputama za uporabu (kvar u garanciji) vrši se popravak uređaja i u roku od 15 dana od zaprimanja uređaja na servis se pošiljatelju (Školi) na adresu i na trošak škole vraća popravljeni ili zamjenski uređaj.
5. Ako je dijagnostikom utvrđeno kako je kvar nastao korištenjem uređaja koje nije u skladu s uputama za uporabu (izvan garancijski kvar) Školi se e-mailom šalje izvještaj o izvršenoj dijagnostici i ponuda za popravak. U slučaju van jamstvenog kvara ne vrijedi 15 dnevni rok popravka već se primjenjuju zakonski rokovi za popravak.
6. Škola šalje narudžbu za popravak sukladno ponudi ili traži povrat uređaja bez popravka (npr. radi otpisa i sl.)
7. S&T Hrvatska nakon popravka uređaja izvan garancije isporučuje račun za izvršenu uslugu popravka na školu i na adresu i na trošak škole šalje popravljeni uređaj.