

Kako bi na pitanja kupaca odgovorili sažeto i jasno, SAF-HOLLAND je pojednostavio obradu reklamacije.

Kako bi ovu uslugu u slučaju potrebe mogli da koristite, molimo Vas da obratite pažnju na sledeće informacije:

- Prva kontakt osoba kod slučaja reklamacije je uvek proizvođač vozila. On će ovaj slučaj po potrebi proslediti svom dobavljaču, znači SAF-HOLLAND, SAF-HOLLAND sedištu ili SAF-HOLLAND zastupniku te zemlje.
- Kod popravki iz SAF-HOLLAND garancije ili jemstva na ispravnost dela zahtevamo na upotrebi SAF-HOLLAND originalnih-rezervnih delova. SAF-HOLLAND originalni-rezervni delovi za popravke iz SAF-HOLLAND garancije ili jemstva na ispravnost dela moraju se povlačiti direktno iz SAF-HOLLAND.
- Za rad kod popravki iz SAF-HOLLAND garancije ili jemstva na ispravnost dela priznaje se samo cena rezervnog dela za SAF-HOLLAND originalni-rezervni deo i nadoknadjuje.
- Za popravke iz SAF-HOLLAND garancije ili jemstva na ispravnost dela širom Evrope važe prema svakoj zemlji zasebno utvrdjene obračunske stope za radionice koje su povezane sa aktuelnim važećim SAF-HOLLAND smernicama za sprovođenje radova kod popravki iz SAF-HOLLAND garancije ili jemstva na ispravnost dela u skladu sa OUP. Preko ovoga se ne odobravaju nikakvi drugi troškovi ili lična primanja.
- Nadoknada ukupnih troškova iz reklamacije kod SAF-HOLLAND garancije ili jemstva na ispravnost dela se vrši preko SAF-HOLLAND odobrenja za originalne-rezervne delove.
- Za radove kod održavanja i servisiranja van popravki iz SAF-HOLLAND garancije ili jemstva na ispravnost dela, SAF-HOLLAND izričito preporučuje upotrebu SAF-HOLLAND originalnih-rezervnih delova ili kvalitativno istih rezervnih delova drugih proizvođača.
- U slučaju reklamacije uvek prvo ispuniti SAF-HOLLAND servisni izveštaj (formular na internetu pod www.safholland.com). Servisni izveštaj istog dana dostaviti proizvođaču vozila, onome kod koga se vozilo nalazi u radionici – ili izuzetno drugog radnog dana.
- Zahtevi zasnovani na SAF-HOLLAND garanciji ili jemstvu za ispravnost dela su po proveru ispunjenosti preduslova i odobrenja od strane SAF-HOLLAND ograničeni na besplatnu popravku ili, po izboru SAF-HOLLAND, besplatnu zamenu agregata u radionici jednog od SAF-HOLLAND kompetentnog partnera (Nemačka) ili nekog od ovlašćenih specijalizovanih servisa od strane SAF-HOLLAND ili lokalnog SAF-HOLLAND zastupnika (inostranstvo).
- SAF-HOLLAND servisni izveštaj pažljivo i u potpunosti ispuniti (obavezni su podaci tipa osovine sa tipske pločice ili sa rukavca i to posebno serijski-br. kao i ident-br.).

- Podaci o merama istrošenosti pojedinačnih obloga u mm su veoma važni za procenu štete: Molimo, ne zaboravite neophodne podatke za vučno vozilo.
- Molimo da zahtevane delove naznačite konkretno i uz mogućnost dokaza, po potrebi sa fotografijom.
- Ispunjeni SAF-HOLLAND servisni izveštaj i eventualne fotografije šteta poslati proizvođaču vozila odnosno direktno SAF-HOLLAND i po potrebi telefonom kontaktirati.
- U svakom slučaju dobijate SAF-HOLLAND servisni izveštaj sa svojim SAF-HOLLAND delovodnim brojem. Pod ovim delovodnim brojem se vodi celokupni proces do okončanja (obrada podataka za oštećeni deo, izdavanje računa).
- Kod oštećenja na ležaju točka i kod šteta na kočionm uredjaju molimo pripremite (n.pr. EBS-protokole za greške EBS-uredjaja na vučnom vozilu i protokol uskladjenosti vučnog voza). Protokole i podatke će SAF-HOLLAND zahtevati putem povratnog izveštaja. U svakom slučaju obavezno treba da se navede broj pod kojim je zaveden izveštaj. Po potrebi su potrebni i EBS-podaci iz EBS-memorije.
- Nastale troškove i račune će SAF-HOLLAND zahtevati. U svakom slučaju obavezno navesti broj pod kojim je zaveden izveštaj.
- Oštećene delove ako nije zahtevano ne slati SAF-HOLLAND. Molimo Vas da sačuvate oštećene delove i da ich pripremite za besplatno preuzimanje.
- Kada dobijete povratni izveštaj „Oštećeni delovi“, molimo da nam javite procenjenu težinu i –veličinu pakovanja, kako bi naš prevoznik mogao da preuzme delove. Sa ovim podacima najkasnije za nedelju dana nakon prijema, povratni izveštaj mora da se vrati SAF-HOLLAND (fax ili E-Mail).
- Molimo, uvek naznačite tačnu adresu, kontakt osobu i broj telefona onog preduzeća, odakle oštećeni delovi mogu da budu preuzeti.
- Kod više povratnih izveštaja (zbirno preuzimanje) dati oštećeni delovi se moraju označiti odgovarajućim brojem izveštaja.
- Ako je potrebno oštećene delove označiti prema položaju ugradnje.
- Potvrdu o povraćaju predati prevozniku koji preuzima delove.

SAF-HOLLAND se zahvaljuje na razumevanju – kao i na kooperaciji. Ako imate dodatna pitanja, rado Vam stojimo na usluzi: Tel.: ++49 (0) 60 95 / 301 - 602

Identifikacija tipske pločice

Tipska pločica do sredine 2004

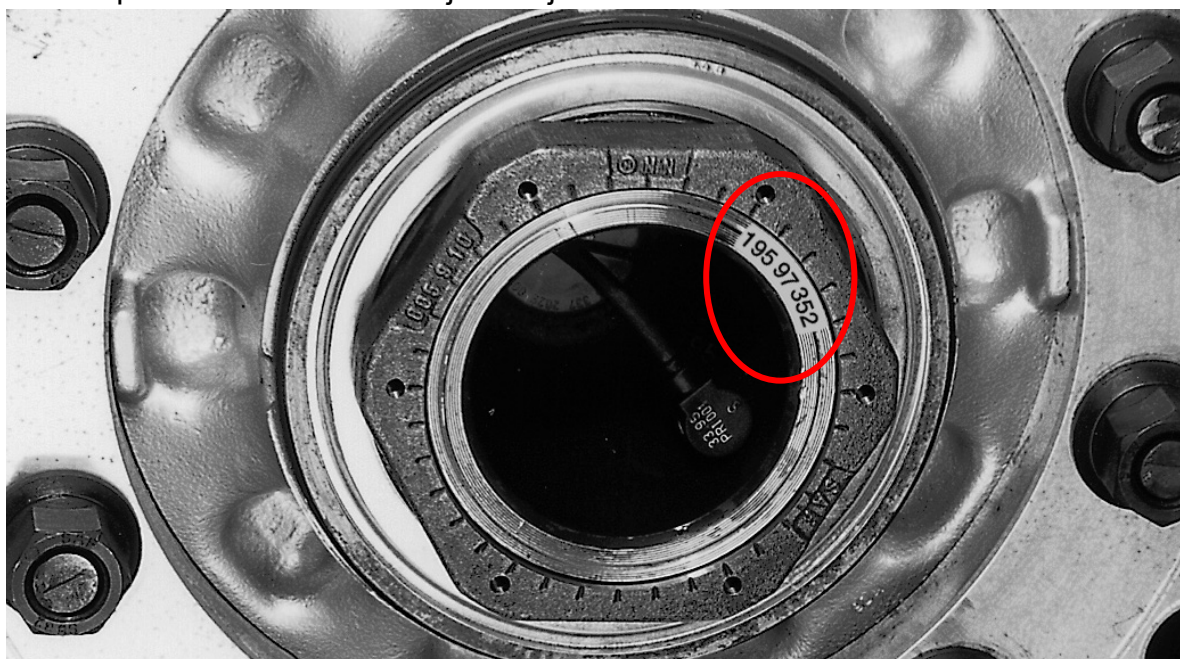
SAF OTTO SAUER ACHSENFABRIK KEILBERG D-63854 BESENBAACH / G E R M A N Y			
TYP	SKRB 9019 WI		
Ident.-No. /Prod.-No.	147 83 35 7 49	000 00 0 000	
zul. Last kg perm. cap. charge adm.	STAT. 9000	TECH. 1100	v max. km/h max. speed vitesse maxi.
TDB-No.	0678	Grundtyp	SBW 1937-11S

Tipska pločica od sredine 2004

OTTO SAUER ACHSENFABRIK GMBH D-63856 BESENBAACH · GERMANY		SAF	
Type	SKRB9022WI	Serial No.	229 04 3 229
Basis Type	SBW2243-11S	Ident. No.	247 96 38 7 48 1
Test Report	36110702	Perm. axle cap. stat.	9000 kg
		V max.	105 km/h
AN 1280397		SN 229043229	

Identifikacija ako nedostaje tipska pločica

Ako više nema tipske pločice, određivanje tipa se može izvršiti preko SAF Servisa. Za ovo je potrebno da se skine prema pravcu vožnje desna radkapna i očita sa rukavca osovine utisnuti proizvodni odnosno serjski broj.



Proizvodni-br. osovine u pravcu vožnje desno na rukavcu osovine

John Q. Public
Publicstreet 00
PUBLIC VILLAGE
00000
UNITED KINGDOM

Service Notification

Number
100221513

PO number Date
100221513 07.03.2007

Description
GWA-123 Reclamation Brake Caliper

Start date
07.03.2007

End date

Equipment
101216655
Intradisc Plus 2 - 22,5"

Serial number
11063034

Material
PK09_22.5I_1
Intradisc Plus 2 - 22.5"

07.03.2007 14:52:57 LISA SOWIETZKY (SOWIETZKY) Phone 0049 06095 301 602
Brake without function

Detail Position 0001

Object part 001 brake

GARAGE John Q Public
VEHICLE OWNER name Transport XYZ
Vehicle Manufacturer Kögel
NUMBER PLATE AAB00
CHASSIS NUMBER 123456
REGISTRATION DATE/MOUNTED PART 03.05.2006
MILEAGE 00100000
Type of vehicle 3 Axle Semi-Trailer
Installation Position 1st axle right
Build ups Tipper
ebs Tractor: yes
ebs Trailer/Semi-trailer:yes
Tractor manufacturer MAN
VEHICLE OWNER: address Publicstreet 00
VEHICLE OWNER: Postcode 00000 Public Village
VEHICLE OWNER: Country GB

100221513

SAF-HOLLAND GmbH · Hauptstraße 26 · D-63856 Bessenbach

John Q. Public
Publicstreet 00
PUBLIC VILLAGE
00000
UNITED KINGDOM

Returns Form (Faulty Parts)

Number
100221513

PO number Date
100221513 07.03.2007

User Date
SOWIETZKY 07.03.2007

Description
GWA-123 Reclamation Brake Caliper

Start date
07.03.2007

Equipment Material
101216655 PK09_22.5I_1
Intradisc Plus 2 - 22.5"

Serial number
11063034

GWA-123 Reclamation Brake Caliper

Please follow the marked instructions and state the above mentioned notification no. at all times.

- 1 Brake caliper
- Faulty parts are to be returned within the next 14 days together with this letter to SAF-HOLLAND Service - DE-63856 Bessenbach-Keilberg
- Faulty parts to be collected by our own freight forwarder who has been been informed by ourselves. Please complete the following:
Weight:_____ Number of pallets:_____ Number of Boxes:_____
and send this form to SAF-HOLLAND, FAX ++49 6095/301259
PLEASE MARK THE SHIPMENT WITH RETURN-NO. FOR OUR FORWARDER CLEARLY TO SEE.
- Data brake performance protocol and EG-Brake test
- EBS Protocol
- Lining thickness of all axles, please mark the linings with installation position
- Faulty parts to be kept at least 4 weeks before scrapping
- Photos to be sent

In advance many thanks for your help.
Yours faithfully
Service departement