

Ako reklamovať tento výrobok?



Doručenie reklamovaného zariadenia:

Osobné doručenie do servisného strediska:

- pri osobnej návšteve servisu spoločnosti Europea-ES s.r.o. je potrebné priniesť originál, kópiu faktúry alebo potvrdený záručný list. Ak kupujúci doklad nepredloží, nebude výrobok na reklamáciu prijatý, reklamácia bude považovaná za neoprávnenú a výrobok bude prijatý iba na opravu.
- prevzatie výrobku je možné iba v čase pracovnej doby
- výrobok nemusí byť prijatý na reklamáciu - opravu v prípade ak chýba popis poruchy alebo kupujúci nie je schopný preukázať chybu alebo nefunkčnosť výrobku

Doručenie poštou, alebo kuriérom

- dopravu reklamovaného výrobku do servisu hradí odosielajúci, odoslanie zo servisu je **bezplatné v prípade uplatnenia záručnej opravy**.
- výrobok, ktorý ma poruchu je potrebné doručiť na poštovú adresu firmy Europea-ES, s.r.o, Dvojkřížna 9, Bratislava 821 07, zabalený tak, aby nedošlo k poškodeniu tovaru prepravou
- k výrobku je potrebné priložiť originál, kópiu faktúry, alebo potvrdený záručný list
- k výrobku priložiť podrobný popis poruchy a podrobný popis podmienok, pri ktorých sa porucha prejavuje.
- reklamačné konanie začína dátumom prijatia tovaru servisným oddelením, nie dátumom podania zásielky
- nezabudnúť uviesť spätnú adresu a kontaktnú osobu spolu s telefonickým a email kontaktom
- výrobok nemusí byť prijatý na opravu - reklamáciu a bude odoslaný späť na náklady kupujúceho spolu s účtovaním poplatku za diagnostiku v prípade, že nie sú priložené potrebné doklady k reklamácii:
 - a) chýba popis závady - reklamovanej nefunkčnosti
 - b) popísaná závada sa neprejavuje a zákazník – užívateľ nie je schopný preukázať chybu alebo nefunkčnosť výrobku

Pred odoslaním zariadenia do servisu

Pre lepší popis závady sú dôležité tieto informácie, ktoré máte možnosť rozpísať, a predísť tak nezistenej závade a opätovnej reklamácii:

- 1.) Ako často sa problém vyskytuje (napr.: 2x denne, 1x do týždňa)
- 2.) Po akej dlhej dobe sa po zapnutí na zariadení daná chyba objaví. (napr.: ihneď, po 5-tich minútach práce, po niekoľkých hodinách)
- 3.) Pri akej činnosti, supstenom programe sa problém vyskytuje (napr. pri práci s Internetom, pri hraní hier, pri prehrávaní určitých multimediálnych súborov, pri nakláňaní, atď.)
- 4.) Čo všetko ste skúšali pre odstránenie Vášho problému (napr.: obnova továrenských nastavení, update firmware, výmena adaptéra z iného rovnakého modelu)
- 5.) Pokiaľ máte možnosť, zdokumentujte daný problém fotografiami / videom a tieto doplnujúce údaje zverejnite na webe, respektíve ak je to technicky možné uložte ich do reklamovaného zariadenia a do špecifikácie problému je nutné uviesť kde máme tieto dáta hľadať alebo ich pošlite mailom na prestigio(zavináč)europa-es.sk

• Pokiaľ ste sa doteraz nepokúsili o vyriešenie Vášho problému pomocou : "Obnovenia továrenských nastavení", a ak je to technicky možné, prosím pokúste sa o to. Je dôležité vylúčenie softvérového problému ktorý si zákazník môže vyriešiť sám a nemusí zbytočne podstúpiť reklamačný proces.(Nastavenia - Záloha o obnova - Obnovenie továrenských nastavení)

Ako správne zabaliť zariadenie pred odoslaním do servisu?

- Doporučujeme použiť originálny obal na zariadenie (pôvodný obal+ výstelka)
- Pokiaľ už originálny obal nemáte, použite krabicu z pevnejšieho kartónu (nevhodné sú krabice z jednovrstvovej lepekny ako napr.: krabice od topánok), vhodné je samotné zariadenie opatriť ochranným obalom (tenký mirelon)
- Správne zabalenie zariadenia a jeho príslušenstva je veľmi dôležité. V prípade, že nebude zariadenie správne zabalené a zabezpečené proti poškriabaniu, všetky riziká ponesie odosielateľ.
- Prosíme Vás aby ste všetky nehomogénne časť tabletu ako SD karty pred odoslaním do servisu vybrali, pokiaľ sa závada neprejavuje s SD kartou.
- Pred odoslaním do servisu si prosím vykonajte zálohu dát (servisné stredisko neručí za žiadne užívateľské dáta)
- Adaptér zasielajte vždy, aj keď závada nesúvisí s napájaním a zapínaním zariadenia, pokiaľ máte problém s napájaním zariadenia (nenabíja/nejde zapnúť), jeho zaslanie taktiež uveďte do popisu závady. Pokiaľ ste predajca, vložte dodatočný kontakt pre riešenie problému s koncovým zákazníkom (meno, telefón).

Záručná doba:

- Záruka sa vzťahuje na výrobok podľa vyznačenej doby vo faktúre, ktorá bola vystavená pri vydaní tovaru a to na funkčné poruchy spôsobené výrobnou chybou ale použitím chybného materiálu pri výrobe.

Záruka zaniká:

- ak bol výrobok mechanicky poškodený, alebo je podozrenie na poškodenie treťou osobou (prasknutý displej)
- ak bol výrobok poškodený v dôsledku nesprávnej inštalácie alebo neoprávnenej inštalácie
- ak bol výrobok poškodený v dôsledku zanedbania preventívnej starostlivosti a bežnej údržby
- ak bol prepojený s inými zariadeniami, ktoré nespĺňajú platné technické normy a špecifikáciu
- ak bol poškodený dôsledkom používania iného ako originálneho spotrebného materiálu
- ak bol výrobok vystavený prudkému nárazu spôsobeného pádom
- ak bola na výrobku poškodená záručná plomba
- ak bolo strhnuté, poškodené alebo prelepené sériové alebo výrobné číslo
- ak bol výrobok poškodený živelnou udalosťou
- ak bol výrobok vystavený nepriaznivému počasiu (pokiaľ na to nie je výslovne určený)
- ak bol výrobok používaný v chemicky agresívnom prostredí, prašnom a vlhkom prostredí
- ak na výrobok pôsobilo silné elektromagnetické pole
- ak do výrobku vnikla tekutina
- ak sa vo výrobku nachádza kondenzát zapríčinený prechodom z mrazu do tepla a pod.
- ak bol výrobok skladovaný alebo používaný mimo predpísaného teplotného rozsahu definovaného v návode na používanie
- ak bol výrobok neodborne používaný, alebo ak bol používaný v rozpore s návodom na použitie
- ak boli na výrobku vykonané úpravy, opravy alebo neoprávnené manipulácie
- ak bol poškodený kolísaním napätia v rozvodnej sieti
- ak bol poškodený atmosférickými výbojmi a prepätím v napájacej sieti, komunikačných vedeniach alebo ak bol poškodený elektrostatickým výbojom,

Upozornenie: Uvedené príklady nie sú zoznamom všetkých prípadov, ktoré môžu spôsobiť porušenie záručných podmienok.

Mimozáručná oprava zariadenia:

Zariadenie môže byť prijaté na opravu za účelom posúdenia ceny za opravu alebo priamo na opravu so súhlasom s vykonaním opravy. Cena za opravu bude zákazníkovi oznámená telefonicky alebo e-mailom. V prípade nesúhlasu s vykonaním opravy sa účtuje poplatok za diagnostiku. Na opravu vecí sa vzťahuje 3 mesačná záručná doba. Spôsoby úhrady za vykonanie opravy: dorúčením kuriérskou službou na dobierku, vystavením zálohovej faktúry, hotovosťou.

Neoprávnená reklamácia:

- ak s výrobkom neobdržíme podrobný popis poruchy a popis podmienok pri ktorých sa porucha vyskytuje budeme to charakterizovať ako neoprávnenú reklamáciu a budeme si účtovať poplatok za diagnostiku výrobku
- ak sa popísaná porucha neprejaví, alebo ak sa zistí, že porucha vznikla spôsobom, ktorý je vylúčený zo záručných podmienok je táto reklamácia považovaná za neoprávnenú reklamáciu a bude naúčtovaný poplatok za diagnostiku výrobku
- ak je porucha výrobku spôsobená zlou konfiguráciou, poprípade ak je výrobok bez chyby a chybu spôsobuje aplikácia užívateľa (zablokovanie tabletu či telefónu užívateľským kódom či vzorom), je táto reklamácia považovaná za neoprávnenú reklamáciu a bude naúčtovaný poplatok za diagnostiku výrobku + oprava zariadenia

- v prípade neoprávnenej reklamácie bude výrobok na náklady kupujúceho odoslaný späť dobierkou

Poskytovanie informácií o stave reklamácie:

- zákazník pri prijatí zariadenia na opravu dostane doklad, na ktorom je uvedené evidenčné číslo (PRE130XXX), pod ktorým je táto oprava registrovaná. V prípade zaslania výrobku do servisu, bude informovaný správou email alebo telefonicky, v ktorej je taktiež toto evidenčné číslo.
- zákazník bude o stave reklamácie informovaný iba na základe tohto evidenčného čísla.

Informácie o vybavení záručnej alebo mimozáručnej opravy:

- O ukončení opravy bude zákazník vyrozumieť telefonicky, alebo e-mailom. Rovnakým spôsobom bude informovaný o cene za opravu. Ak zákazník nekomunikuje alebo nie je schopný odsúhlasiť cenu za opravu, bude výrobok odoslaný späť na náklady zákazníka spolu s účtovaním poplatku za diagnostiku

Záverečné informácie:

- každý reklamovaný výrobok je nutné testovať a diagnostikovať, preto lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní
- ak bola vykonaná oprava výrobku, ktorá nespadá do záručnej opravy, stráca sa celková záruka výrobku. Záruka platí iba na opravovanú časť výrobku.
- spoločnosť Europea-ES, s.r.o. zodpovedá iba za poruchy prevzatého výrobku, ktoré existovali v momente jeho prevzatia
- v prípade nesúhlasu s opravou výrobku bude naúčtovaný poplatok za diagnostiku
- lehota vybavenia opravy sa môže predĺžiť o čas potrebný na diagnostiku
- v prípade zistenia inej chyby ako bola uvedená, budeme Vás kontaktovať ohľadom ďalšieho postupu naloženia s výrobkom
- spoločnosť nezodpovedá za vložené SD karty - prípadnú stratu, poškodenie užívateľsky nastavených dát a konfiguráciu zariadenia
- zásielky zasielané na náklady spoločnosti Europea-ES .s.r.o. nebudú prevzaté.

Odoslaním zariadenia do servisu Europea-ES, s.r.o., zákazník berie na vedomie záručné podmienky Prestigio zverejnené na stránke www.prestigio.sk a je oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.