

Záručné podmienky a reklamačný poriadok platné pre Antik Telecom s r.o.

Prevzatím tovaru kupujúci akceptuje záručné podmienky, ako aj spôsob reklamácie a to bez akýchkoľvek výhrad, tak ako je nižšie uvedené. Záruka výrobcu sa vzťahuje na funkčné chyby, spôsobené technickou poruchou.

Reklamačné konanie začína dátumom prijatia tovaru servisným oddelením.

Skontrolujte si úplnosť výdaja okamžite po prevzatí. Nekompletnosť výdajky je možné reklamovať najneskôr do 24 hodín od okamihu prevzatia tovaru. Reklamácie na nekompletnosť výdaja **nebudú** po tejto lehote **uznané!**

Záručná doba

- štandardná záruka je 24 mesiacov, záručná doba pre PO a spotrebný materiál je 12 mesiacov, pokiaľ nie je v dodacom liste uvedené inak.

- záruka na jednotlivé komponenty je uvedená na dodacom liste

- spotrebný materiál je možné reklamovať ak kazeta obsahuje 90% a viac pôvodnej hmotnosti farbiva, kazeta nebola otváraná a nie je mechanicky poškodená a jej životnosť neuplynula. Ku vadnej kazete je nutné predložiť vzorku tlače, ktorá dokumentuje závalu a podrobný popis závady.

- záruka na zakúpené náhradné diely je 3 mesiace pre klientov v zmysle obchodného zákonníka a 24 mesiacov pre klientov v zmysle občianskeho zákonníka. Z tejto záruky sú vylúčené diely podliehajúce bežnému opotrebeniu, diely poškodené vonkajšími vplyvmi a diely, ktoré neboli namontované v súlade s predpísaným technologickým postupom výrobcu.

Postup pri reklamácií tovaru

Pri uplatňovaní záručnej opravy je kupujúci povinný predložiť/ zaslať:

1. reklamovaný tovar v pôvodnom balení a s kompletným príslušenstvom,
2. kópiu dokladu o zakúpení
3. vyplnený reklamačný protokol.

Ak vyššie uvedené podmienky nebudú splnené reklamácia nebude uznaná ako záručná. V prípade, že bol dodaný poruchový tovar, t.j. nefunguje už pri prvej inštalácii, kupujúci má nárok na výmenu za iný kus. Podmienkou je oznámiť túto skutočnosť do 24 hodín po obdržaní tovaru. Reklamáciu mechanicky poškodenej veci je kupujúci povinný uplatniť pri osobnom odbere ihneď, pri použití zásielkovej služby alebo iného dopravcu sa reklamácia riadi príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka a zákazník uplatňuje reklamáciu u prepravcu.

Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté:

1. pôsobením nevhodných pracovných podmienok (prašnosť, vlhkosť, chemické pôsobenie, mechanické preťaženie, nesprávne skladovanie a pod.
2. v zmysle ustanovení § 619 a násl. Občianskeho zákonníka sa záruka nevzťahuje na bežné opotrebenie
3. používaním v rozpore s technickou dokumentáciou, napr. nadmerným zaťažením zariadenia
4. neodbornou manipuláciou, inštaláciou a zanedbanou údržbou
5. počítačovými vírusmi

6. pripojením na nevyhovujúcu elektrickú sieť, prepätím v sieti
7. poškodením živelnou pohromou
8. neodbornou dodatočnou montážou (demontážou) komponentov PC (platí pre montované PC)
9. poškodením počas prepravy tovaru kupujúcim
10. mechanickým poškodením zariadenia
11. poškodenou ochrannou páskou či plombou
12. vypálené body u LCD monitorov (norma ISO13406 stanovuje prípustné množstvá 5ks pixelov)
13. firma Antik Telecom s.r.o. neručí za škody spôsobené poruchou zariadenia (napr. strata dát)

Reklamujte len skutočné závady

Pred uplatnením reklamácie dôkladne skontrolujte či závada nie je spôsobená nastavením alebo zapojením výrobku v rozpore s odporúčaním výrobcu. Stručne prekonzultujte s našim technikom, či nie je možné závadu odstrániť na mieste napr. správnym nastavením alebo výmenou ovládačov. Tovar nesmie byť mechanicky (zlomený plošný spoj, prasknuté - polámané konektory, odlomené časti, prelepované štítky sériových čísel) ani elektricky (napr. prepólovanie, prepätie - výboj blesku, spálené cesty na plošnom spoji) poškodený, inak strácate nárok na záruku. Záruka sa nevzťahuje na výrobky s poškodenou identifikačnou nálepkou (hlavne procesory a pamäťové moduly), výrobky poškodené nedbanlivosťou (základné dosky zničené inštaláciou nesprávneho BIOSu), FDD, CD mechaniky a ventilátory používané v prašnom prostredí,...

Náhrada za neoprávnenú reklamáciu

Pokiaľ bude pri oprave zistená skutočnosť, že závada výrobku vznikla spôsobom vylúčeným zo záručných opráv alebo sa závada na výrobku neprejaví je odberateľ povinný zaplatiť dodávateľovi náklady spojené s testovaním a manipuláciou (15 EUR zakaždú aj začatú hodinu).

Riešenie reklamácie neopraviteľného výrobku v záručnej dobe

V takomto prípade kupujúcemu ponúkne adekvátny model daného výrobku, ktorý parametrami plne nahradí neopraviteľný výrobok. V prípade nesúhlasu môže kupujúci požiadať o dobropis. Kupujúcemu bude dobropisovaná aktuálna cena výrobku, aby mal možnosť zakúpiť si taký istý výrobok.

Najčastejšie problémy pri uplatňovaní reklamácie:

1. Zle nastavené prepínače alebo nekorektná inštalácia. Zákazník si neprečíta návod a nenainštaluje výrobok korektné. Prosíme čítajte návody a 'readme' súbory ušetríte si veľa času a nervov.
2. Zlá verzia BIOSu. Veľa chýb vzniká, inštaláciou BIOSu, ktorý nie je určený pre daný typ matičnej dosky. Ak máte pochybnosti o správnosti BIOSu pred prevedením upgrade sa radšej poraďte s našim technikom.
3. Reklamácia parametrov, ktoré výrobca negarantuje. Zákazníci niekedy očakávajú od výrobkov vlastnosti, ktoré výrobca nezaručuje. Prosím pred kúpou výrobku konzultujte jeho parametre s našimi predajcami
4. Nespokojnosť s dobou vybavovania reklamácie. Technik musí každý výrobok testovať a v prípade jeho zaneprázdnenosti to nie je možné urobiť na počkanie. Taktiež je nutné pri vybraných produktoch (CD RW, CD ROM, HDD kapacít, ktoré sa už nevyrábajú atd.) počkať na odpoveď výrobcu o spôsobe vybavenia reklamácie (výmena za nový typ, vrátenie peňazí, výmena za novší model s doplatkom) čím sa môže doba reklamácie predĺžiť.
5. Problém s poškodeným tovarom - vyskytuje sa hlavne u procesorov AMD, mechanicky poškodených diskov a iných mechanických vadách. Pri procesoroch si dávajte pozor na osadzovanie chladiča. Až 80% chybných procesorov má poškodenú hranu čipu alebo sú tepelne poškodené.

Takéto poškodenia NEPODLIEHAJÚ ZÁRUKÉ a neboli spôsobené v sklade ani prepravou. Pravou príčinou je neopatrné nasadzovanie chladiča na CPU.

Pre uplatnenie záručnej reklamácie vybraných produktov kontaktujte autorizované servisné strediská.

Zoznam servisných stredísk je uvedený na www.antik.sk pod záložkou e-shop.