

# Reklamačný poriadok

IRDistribution, s.r.o.

Platný od 29.3.2010

## 1. Záručné reklamácie

Pri uplatnení záručnej opravy musí byť výrobok odoslaný do autorizovaného servisného strediska najneskôr na ďalší pracovný deň od dátumu prijatia koncového zákazníka, aby bola reklamácia vybavená do 30 dní. Pokiaľ táto podmienka nebude splnená, predĺži sa 30 dní o dni, ktoré bola reklamácia na predajni a mala byť už odoslaná. Výrobok musí byť vždy odoslaný spolu s:

- platným záručným listom
- vyplneným dátumom predaja
- výrobným číslom (IMEI)
- pečiatkou a podpisom predajcu
- kópiou dokladu o kúpe
- reklamačným protokolom s presným popisom závady

Záručný list nesmie byť dodatočne prepisovaný ani iným spôsobom upravovaný.

Záručné reklamácie NOKIA je možné odosielať už iba na základe objednávky prepravy v servisnom stredisku MobilAsk odoslaním e-mailu na [servismt@mobilask.sk](mailto:servismt@mobilask.sk), v ktorom uvediete adresu, kde ma byť balík vyzdvihnutý a kontaktné informácie. Následne je pracovníkom servisného strediska objednaná preprava na najbližší pracovný deň (objednávka musí byť zaslaná do 16:00). Preprava je realizovaná prepravnou spoločnosťou DPD. Prepravu je možné objednať aj telefonicky.

Pri žiadosti o výmenu výrobku, alebo vrátenie peňazí musí byť výrobok zaslaný dodávateľovi najneskôr do 30 dní od poslednej rozhodujúcej udalosti (dátum ukončenia na poslednom servisnom protokole, vyjadrenie autorizovaného servisného strediska). Výrobok musí byť dodaný kompletný! Dodávateľ rieši túto žiadosť buď vrátením plnej kúpnej ceny výrobku alebo výmenou za rovnaký výrobok. Rozhodnutie o spôsobe vyriešenia požiadavky na dobropis je plne na strane dodávateľa.

Pri žiadosti o dobropis z dôvodu 3 rovnakej prejavenej závady musí byť závada 2x odstránená servisným strediskom a posledná musí byť iba posúdená servisným strediskom. Všetky tri protokoly zo servisu a reklamačné protokoly spísané koncovým zákazníkom musia byť priložené. Výrobok musí byť dodaný kompletný.

Dodávateľ si môže dodatočne vyžiadať doklad o kúpe (faktúru), kde je uvedené výrobné číslo (IMEI) daného mobilného telefónu.

Pri žiadosti o dobropis z dôvodu 4 viac násobnej závady nemusí ísť o rovnakú závadu, ale predchádzajúce 3 a ďalšia oprava musí byť uznaná a posledná musí byť iba posúdená servisným strediskom. Všetky protokoly zo servisu a reklamačné protokoly spísané koncovým zákazníkom musia byť priložené. Výrobok musí byť dodaný kompletný.

**TÁTO PROCEDÚRA SA NETÝKA ZNAČKY SONY ERICSSON, NAKOLKO VÝROBCA TAKÚTO PROCEDÚRU NEPOZNÁ A NEPREPLÁCA !!**

V žiadnom prípade neodporúčame vrátiť kúpnu cenu koncovému zákazníkovi pred obdržaním vyjadrenia, alebo pred uplynutím zákonnej lehoty 30 dní na vyriešenie reklamácie. Výrobok Vám môže byť zaslaný späť, pokiaľ bude v autorizovanom servisnom stredisku alebo u dodávateľa zistené, že sa závada neprejavuje alebo sa nezlučuje so záručnými podmienkami, alebo nie je žiadosť o dobropis z nejakého iného dôvodu oprávnená. Reklamácia bude potom vrátená späť koncovému zákazníkovi alebo Vám ako odberateľovi ako neoprávnená!

Pri žiadosti o dobropis z dôvodu prekročenia 30 dňovej lehoty autorizovaným servisným strediskom pri záručnej oprave je nutné dodať servisný protokol, na ktorom servisné stredisko jasne potvrdzuje prekročenie 30 dní svojou vinou, alebo z ktorého to vzhľadom k uvedeným dátumom príjmu a ukončenia opravy jasne vyplýva. V prípade, že tomu tak nie je, je nutné doložiť prepravné doklady, z ktorých bude vina servisného strediska jasne preukázateľná. Výrobok musí byť kompletný!

Pri odosielaní príslušenstva do autorizovaného servisného strediska je nutné, aby bol priložený pokladničný doklad a doklad o kúpe od dodávateľa.

Chybné príslušenstvo sa nepovažuje za vadu telefónu a spravidla sa rieši výmenou za nový kus daného príslušenstva! Výmenu nabíjačky, handsfree, a pod. preto nerátajte medzi viacnásobné závady!

Pri odosielaní mobilných telefónov značky Siemens a Benq-Siemens priamo do servisných stredísk, Vás upozorňujeme na fakt, že mobilný telefón nebude pravdepodobne servisným strediskom opravený, vzhľadom na zrušenie divízie mobilných telefónov tejto značky. Opravy riešte iba cez svojho dodávateľa. Pokiaľ mobilný telefón odošlete do servisného strediska a vráti sa s vyjadrením o neodstránení závady, nebude vrátenie peňazí nárokovateľné, rovnako ani preplatenie prepravných nákladov autorizovaných servisných stredísk a iných súvisiacich nákladov, či škôd. Pri odosielaní reklamácií tejto značky nám ako dodávateľovi, začína reklamačná doba 30 dní plynúť prijatím reklamácie u dodávateľa.

## 2. Predzáručné (predpredajné) reklamácie

Všetky predpredajné reklamácie sa zasielajú dodávateľovi výhradne prostredníctvom kuriérskej spoločnosti UPS. Prijatie zásielok prostredníctvom iných prepravcov môže dodávateľ odmietnuť. Na predpredajnú reklamáciu je možné poslať len výrobok pri ktorom od dátumu nákupu od dodávateľa neuplynulo viac ako 90 dní.

- výrobok nesmie niesť žiadne známky používania
- v telefóne nesmú byť uložené žiadne dáta, natelefonované minúty, nafotené obrázky a podobne
- záručný list musí byť priložený a nevyplnený
- výrobok musí byť v kompletnom balení
- výrobok nesmie javiť žiadne známky používania a musí mať nalepené pôvodné ochranné fólie
- je potrebné priložiť reklamačný protokol s presným popisom závady

Predpredajné reklamácie budú zaslané do servisu, opravené a vrátené odberateľovi. Pokiaľ pôjde o neodstrániteľnú závadu, výrobok bude vymenený za nový kus, prípadne vydobropisovaný. O spôsobe riešenia reklamácie rozhodne dodávateľ. Pokiaľ nebude zaslané kompletne balenie, môže dodávateľ odoslať výrobok naspäť odberateľovi na jeho náklady bez vybavenia.

### Zoznam autorizovaných servisných stredísk :

#### Samsung, LG, Motorola, Sony Ericsson

PPI-ETC Slovakia s.r.o.

Dvojkrížna 47

821 07 Bratislava 213

tel.: 2 456 414 04

[servis@ppi-etc.sk](mailto:servis@ppi-etc.sk)

#### Nokia, Motorola

Mobil ASK Slovakia s.r.o.

Škultétyho 1

831 04 Bratislava

tel.: +421 -(0)2- 50 10 62 32

[servismt@mobilask.sk](mailto:servismt@mobilask.sk)

#### Aligator

GO4 – Aligator

Konopná 26

821 05 Bratislava

**Servisné stredisko neprijíma**

**zásielky na ich náklady !!!!**

Zoznam autorizovaných servisných stredísk sa môže priebežne meniť, preto ak chcete mať istotu, že zariadenie odosielať do správneho servisu, kontaktujte nás na [info@irdistribution.sk](mailto:info@irdistribution.sk), kde Vám radi odporučíme príslušný aktuálny autorizovaný servis, pre daný výrobok.