

Ogólne warunki gwarancji dla Konsumenta

Firma Prestigio udziela ograniczonej gwarancji na wszystkie wyroby swej marki. Każdy produkt sprzedany po raz pierwszy końcowemu użytkownikowi objęty jest gwarancją sprawności komponentów i prawidłowego wykonania (z zastrzeżeniem wymogu prawidłowego korzystania w sposób opisany w dokumentacji). Bieg okresu gwarancji rozpoczyna się w dniu dokonania zakupu.

Wszystkie reklamowane produkty wysłane do autoryzowanego serwisu muszą zawierać wszystkie akcesoria, które zostały pierwotnie dołączone do produktu. Odstąpienie od umowy możliwe będzie wyłącznie po dostarczeniu kompletnego produktu, włącznie z akcesoriami.

Uwaga: *Potwierdzeniem daty zakupu są oryginalna faktura (lub oryginalny paragon) oraz karta gwarancyjna z wpisaną datą zakupu, numerem modelu i numerem seryjnym.*

Okresy gwarancji udzielanych na wyroby firmy Prestigio dla Konsumenta

Okresy gwarancyjne dla produktów Prestigio:

Rodzaj urządzenia	Okres gwarancyjny, w miesiącach
Nawigacje	24
Czytniki e-booków	24
Tablety	24
Wideorejestratory	24
Smartfony	24
MultiBoard	24
Digital Signage	24
Klawiatury, myszki, kamerki internetowe, pamięci USB, dyski zewnętrzne, MultiCenter, MultiScreen, Smart Pedometer, wagi elektroniczne	24

Wyjątki:

Okres gwarancyjny dla zewnętrznych urządzeń zasilających, pilotów, akumulatorów wyjmowanych, baz, podpórek i innych akcesoriów wynosi 6 miesięcy.



00800-491-1662 — PL: Numer centrum obsługi klienta

(+48)-22-116-8076 — PL: Numer centrum obsługi klienta

(pytania techniczne, aktualizacje informacji, nowości o produktach)

Począwszy od 25 czerwca 2014 roku wszyscy klienci Prestigio w Polsce mogą kierować swoje pytania na linię informacyjną oraz obsługę klienta Prestigio za pomocą bezpłatnego numeru 00800-491-1662. Połączenia są bezpłatne z telefonów stacjonarnych, ale możliwe jest naliczanie opłat przez operatorów sieci komórkowych. Dostępny jest także numer (+48)-22-116-8076; opłata naliczana jest zgodnie z taryfą operatora.

Pod numerem centrum obsługi klienta uzyskacie Państwo informację tylko dotyczące zagadnień technicznych oraz działania urzędzeń, a także nowości o produktach Prestigio. Aby skontaktować się z centrum serwisowym, gdzie można uzyskać informacje dotyczące zgłaszania reklamacji, a także statusu przeprowadzanych napraw oraz kosztów napraw pogwarancyjnych, należy wybrać znajdujący się poniżej numer centrum serwisowego.

Godziny pracy:

Poniedziałek – Piątek

19:00 – 17:00 CET (Czas środkowoeuropejski)

(+48)-13-492-6115 — PL: Numer centrum serwisowego

(pytania dotyczące zgłaszania reklamacji, kosztu o raz statusu napraw)

Godziny pracy:

Poniedziałek – Piątek

9:00 – 17:00 CET (Czas środkowoeuropejski)

Procedura reklamacyjna dla produktów Prestigio z wybranych kategorii

Firma Fixit, dbając o zadowolenie swoich Klientów, stworzyła możliwość reklamowania produktów w firmie Fixit w zakresie ograniczonym do następujących kategorii:

- Tablety
- Smartfony
- Czytniki E-booków
- Nawigacje GPS (Personal Navigation Device)
- Cyfrowe kamery samochodowe – wideorejestratory

Niniejszy dokument jest to instrukcja postępowania reklamacyjnego w przypadku wystąpienia problemów podczas użytkowania produktów marki Prestigio.

1. Firma Fixit realizuje reklamacje gwarancyjne produktów marki Prestigio w systemie **door-to-door**. Zakres obsługiwanych urzędzeń jest ograniczony do wymienionych w niniejszym dokumencie kategorii produktowych.

2. Reklamacje przedsprzedażne/DOA realizowane są do 30 dni od daty zakupu od ASBIS.

- Dokument potwierdzający zakup musi być dołączony do każdego urzędzenia, aby potwierdzić terminowość zgłoszenia DOA.
- Tylko towar, który wygląda jak nowy/nie używany.
- Wszystkie dokumenty i akcesoria powinny znajdować się w pudełku. Towar w nieotwartym pudełku nie będzie przyjmowany do naprawy przez ASC.
- NTF/CID wyklucza usługę DOA.
- Należy podać jasny i dokładny opis przyczyny awarii.

3. Przed spakowaniem produktu i przygotowaniem go do wysłania, należy zgłosić reklamację i oczekiwać na jej potwierdzenie w internetowym systemie RMA. Autoryzowanego Centrum Serwisowego znajdującym na stronie:

<http://rma.fixit.pl> Jeżeli Użytkownik korzysta z usług serwisu po raz pierwszy, konieczne jest stworzenie nowego konta.

Aby zarejestrować konto, należy wykonać następujące kroki:

- wybrać opcję „Rejestracja nowego użytkownika”
- wybrać odpowiedni typ klienta
- poprawnie wypełnić wszystkie pola formularza
- w formularzu znajdują się trzy pola adresowe, w których należy podać:
 - Adres Klienta – na który zostaną odesłane reklamacje. Zazwyczaj będzie to adres zamieszkania
 - Adres odbioru przesyłek – z którego przesyłka zostanie odebrana przez kuriera, np. miejsce zamieszkania lub miejsce pracy
 - Dane do faktury – są to dane na które zostanie wystawiony rachunek, np. za pogwarancyjną usługę serwisową. Jeżeli dane te nie różnią się od informacji podanych w polu „Adres Klienta”, można zaznaczyć opcję „Użyj adresu z sekcji Dane Klienta”

4. Wpisać kod z rubryki „Potwierdzenie danych” i zatwierdzić formularz za pomocą przycisku „Wyślij rejestrację”. Po wykonaniu wszystkich podanych powyżej kroków, zostanie wyświetlony komunikat poprawnego zakończenia rejestracji w systemie. Rejestracja w systemie nie wymaga potwierdzenia ze strony serwisu. Użytkownik może zalogować się i rozpocząć proces zgłoszenia reklamacji natychmiast po zakończeniu rejestracji.

5. W celu zgłoszenia reklamacji konieczne jest wypełnienie formularza znajdującego się w zakładce „Dodaj zgłoszenie”. Użytkownik musi wprowadzić następujące informacje dotyczące urządzenia i jego usterki:

- Wybierz producenta – w przypadku produktów Prestigio Użytkownik powinien wybrać PRESTIGIO
- Wybierz kategorię produktu – aby ułatwić wyszukanie swojego produktu, użytkownik może sprecyzować kategorię, do której należy jego produkt (to pole można pominąć przechodząc bezpośrednio do wyboru urządzenia na podstawie jego nazwy lub kodu)
- Wybierz kod/nazwę produktu – tutaj użytkownik precyzuje model reklamowanego urządzenia – może to uczynić na podstawie kodu produktu lub jego nazwy (dane te można znaleźć na oryginalnym opakowaniu produktu lub na urządzeniu)
- Podaj numer seryjny urządzenia – jest bezwzględnie wymagany.

Uwaga: Podanie prawidłowego numeru seryjnego jest wymagane do uruchomienia procesu reklamacyjnego.

Numer seryjny jest weryfikowany przez inżyniera serwisu podczas weryfikacji uprawnień do gwarancji.

- Typ reklamacji – należy określić czy zgłoszenie dotyczy reklamacji gwarancyjnej lub naprawy pogwarancyjnej
- Numer gwarancji – należy wpisać ND („Nie dotyczy”). Serwis uzupełni to pole automatycznie po zakończeniu weryfikacji uprawnień do gwarancji.
- Miejsce zakupu – informacja, gdzie został zakupiony produkt (sklep/dystrybutor)
- Data zakupu – data znajdująca się na dokumencie zakupu

Uwaga: Podanie nieprawidłowej daty może wstrzymać reklamacyjny.

- Wybierz rodzaj usterki – należy wybrać jeden ze zdefiniowanych typów usterek
- Opis usterki – prosimy możliwie dokładnie i precyzyjnie opisać na czym polega usterka, która pojawiła się w trakcie użytkowania produktu. Testy przeprowadzone w serwisie będą realizowane pod kątem zgłoszonej usterki. W związku z powyższym, nieprecyzyjny opis może przyczynić się do braku wykrycia zgłaszanej usterki i odesłania urządzenia jako sprawnego
- Weryfikacja poprawności podanych danych następuje po użyciu przycisku „+ Dodaj”. Poprawnie zdefiniowana reklamacja zostanie dodana do „Listy reklamacji w ramach jednego RMA”
- Po naciśnięciu przycisku „Wyślij” reklamacja zostanie wprowadzona do systemu RMA w oczekiwaniu na potwierdzenie przez serwis.

6. Po poprawnym wykonaniu zgłoszenia RMA, należy oczekiwać na potwierdzenie uprawnień do gwarancji każdego ze zgłoszonych urządzeń. Jest to wymagane do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego.

Uwaga: W przypadku jeżeli numer seryjny nie zostanie zaakceptowany, Centrum Serwisowe może poprosić o jego ponowną weryfikację oraz przesłanie kopii dokumentu zakupu lub prawidłowo wypełnionej karty gwarancyjnej.

7. Zgłoszenie jest potwierdzane przez Centrum Serwisowe od poniedziałku do piątku w przeciągu 24 godzin z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. O potwierdzeniu lub konieczności dostarczenia dodatkowych dokumentów użytkownik jest powiadamiany drogą mailową (konieczne zaznaczenie opcji „Powiadamianie”). Możliwe jest również sprawdzenie statusu zgłoszenia po zalogowaniu się na stronie: <http://rma.fixit.pl>

8. Po otrzymaniu potwierdzenia zgłoszenia, użytkownik powinien wydrukować etykietę RMA. W tym celu należy zalogować się w systemie RMA i wybrać z listy potwierdzoną reklamację (klikając w link z numerem reklamacji), a następnie użyć przycisku „Drukuj etykietę”. Uwaga: Jeżeli wydrukowanie etykiety nie jest możliwe, należy odręcznie wpisać numer RMA na przesyłce.

9. Koszt dostarczenia przesyłki do serwisu jest pokrywany przez firmę Fixit wyłącznie w przypadku przekazania reklamowanego urządzenia kurierowi zamówionemu przez serwis.

9.1 Użytkownik ma 5 dni na dostarczenie produktu do serwisu FIXIT

10. Zamówienie kuriera firmy DHL następuje po akceptacji zgłoszenia zarejestrowanego. Przesyłka zostanie odebrana spod wskazanego adresu w przeciągu dwóch dni roboczych od potwierdzenia zgłoszenia RMA. W przypadku braku odbioru przesyłki w podanym terminie, prosimy o niezwłoczny kontakt na adres email: prestigio@fixit.pl

11. Produkt musi zostać odpowiednio zabezpieczony do transportu. Zalecane jest użycie oryginalnego opakowania, które powinno w pełni zabezpieczyć przesyłane urządzenie.

Jeżeli oryginalne opakowanie nie jest dostępne prosimy o zapakowanie urządzenia w wytrzymały karton odpowiedniego rozmiaru, pozostawiając ok 2,5 cm wolnej przestrzeni pomiędzy ściankami opakowania a urządzeniem. Prosimy nie używać drobnych, luźnych materiałów wypełniających, ponieważ nie stanowią one wystarczającego zabezpieczenia przed uszkodzeniem w transporcie. **Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w transporcie na skutek nieodpowiedniego zabezpieczenia przesyłki.**

12. Urządzenie przesłane do serwisu musi być kompletne. W przesyłce powinny znaleźć się wszystkie istotne elementy wyposażenia (urządzenie, zasilacz, bateria, itp.). Niektóre usterki mogą być spowodowane przez niepoprawne działanie poszczególnych elementów. Brak przesłania całego zestawu uniemożliwi dokładną weryfikację usterki. Reklamacje niekompletnych urządzeń mogą zostać odrzucone lub wstrzymane do czasu dostarczenia pozostałych elementów zestawu na koszt zgłaszającego. Pokrowce, instrukcje, ulotki, materiały promocyjne nie są wymagane. Jednakże pokrowce mogą stanowić dodatkowe zabezpieczenie na czas transportu.

13. Do każdego reklamowanego urządzenia należy dołączyć:

- numer RMA
- dokładne dane kontaktowe (niezbędny numer telefonu i adres e-mail)
- dokładny opis usterki
- kopię dokumentu zakupu lub prawidłowo wypełnionej karty gwarancyjnej

Dokumenty te są wymagane do obsługi reklamacji gwarancyjnej a ich brak spowoduje wstrzymanie reklamacji
Proszę nie wysyłać oryginalnych dokumentów zakupu, ponieważ nie będą one odsyłane.

14. Po weryfikacji i potwierdzeniu zgłoszonych usterek, urządzenie jest naprawiane, a następnie odsyłane za pośrednictwem kuriera DHL. Koszt transportu jest pokrywany przez firmę Fixit.

15. W szczególnych przypadkach, jeżeli podczas naprawy niezbędne okaże się sprowadzenie dodatkowych podzespołów, realizacja zlecenia może zostać wstrzymana do czasu otrzymania dostawy.

16. Szczegółowe warunki ograniczonej gwarancji producenta znajdują się na stronie: <http://www.prestigio.com/support/warranty-terms.xhtml> Rejestracja i wysyłka produktu do serwisu jest równoznaczna z akceptacją warunków gwarancji określonych przez producenta.

17. Przypominamy, że gwarancja nie obejmuje:

- uszkodzeń mechanicznych (np. uszkodzone LCD, gniazdo przyłączeniowe, obudowa urządzenia itp.)
- ingerencji osób trzecich do wnętrza urządzenia (nie dotyczy autoryzowanego serwisu Fixit)
- uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego obchodzenia się z urządzeniem lub użytkowaniem niezgodnie z instrukcją obsługi W przypadku stwierdzenia któregoś z powyższych faktów urządzenie może zostać odesłane bez uprzedniego kontaktu ze Zgłaszającym.

18. W szczególnych przypadkach świadomego nadużycia uprawnień do gwarancji, Zgłaszający może zostać obciążony kosztami transportu oraz ekspertyzy.

19. Każda paczka wysyłana przez Fixit jest ubezpieczona. Przy odbiorze przesyłki należy w obecności kuriera dokładnie sprawdzić jej stan i zawartość. W razie jakichkolwiek zastrzeżeń lub uszkodzeń należy wraz z kurierem sporządzić protokół szkody. Ubieganie się o odszkodowanie za zniszczony lub niekompletny sprzęt jest możliwe tylko po sporządzeniu protokołu szkody.

20. Okresy gwarancji dla poszczególnych grup produktowych dla Konsumenta:

Smartfony	2 lata
Czytniki e-booków	2 lata
GPS - (Personal Navigation Device)	2 lata
Wideorejestratory	2 lata
Tablety	2 lata
Akcesoria (płyty CD / DVD, akumulatory, karty pamięci i inne nośniki, słuchawki i kable, stacje dokujące, zewnętrzne zasilacze i piloty)	6 miesięcy

Dane adresowe i kontaktowe dla reklamacji produktów Prestigio:

FIXIT S.A. - Oddział Krosno
ul. Kazimierza Pużaka 37
38-400 Krosno

system RMA: <http://rma.fixit.pl>

e-mail: prestigio@fixit.pl

UWAGA: Centrum serwisowe nie udostępnia możliwości osobistego dostarczenia przesyłki.