


Postup týkající se záručních reklamací pro zařízení Genius	FX_GENIUS_CZ
Předmět: Záruční servis výrobků Genius	
Autor: Fixit	Datum modifikace: 2012-06-12

REKLAMAČNÍ POSTUP PRO ZAŘÍZENÍ GENIUS

1. Servisní středisko Fixit vyřizuje proces RMA pro výrobky firmy Genius zakoupené v České republice.
2. Před odesláním výrobků do servisního střediska v rámci procesu RMA je nutné požádat o číslo RMA pomocí webové aplikace, jež je zpřístupněna na stránce: <http://rma.fixit-service.com> Podrobný popis celého procesu RMA bude zpřístupněn po přihlášení do systému na stránce: <http://rma.fixit-service.com>
Pozor: Reklamace odeslané bez přiděleného čísla RMA vyřizovány nebudou.
3. Po dovršení registrace RMA bude Vám přiděleno číslo RMA, jež je nutno vytisknout (minimálně dvakrát). Jedno potvrzení s číslem RMA se nalepí na zásilku a dodatečně, v případě kdyby došlo k poškození vnější nálepky během přepravy, spolu s ostatními požadovanými doklady (viz níže) je třeba umístit uvnitř zásilky RMA. Pokud zásilka obsahuje více jednotných balíčků, na každé reklamaci RMA musí být nalepeno její číslo. Kvůli urychlení celého procesu reklamace, doporučujeme zasílat balíky sběrnou zásilkou.
Pozor: Zásilky bez nálepky s číslem RMA vyřizovány nebudou.
4. Zásilky budou doručeny na náklady Fixit společností PPL CZ s.r.o. po splnění podmínek pro zasílání výrobků RMA. Fixit zadává vyzvednutí zásilky prostřednictvím společnosti PPL, zásilky posílané prostřednictvím jiné přepravní společnosti vyřizovány nebudou. Zásilky odeslané na dobírku (pro Fixit) nebudou přijaté a budou odeslány zpět na náklady zákazníka.
Pozor: Jestliže nebude zásilka vyzvednuta kurýrem v průběhu 3 pracovních dnů od okamžiku potvrzení reklamace, prosíme danou skutečnost oznámit na email: genius@cz.fixit-service.com
5. Výrobek předávaný do servisního střediska v rámci RMA musí být kompletní. Příklad: pokud se reklamace týká reproduktorů nebo sady klávesnice a myš, je nutné odeslat celou sadu s příslušenstvím. Pokud výrobek RMA nebude úplný, Fixit může vyřizování reklamace odmítnout.
6. Výrobek odeslaný do servisního střediska musí být adekvátně zabalený a zabezpečený proti poškození (doporučuje se použití originálních krabic a výplní).
Pozor: Firma Fixit neodpovídá za poškození způsobená nevhodným balením pro přepravu.

Postup týkající se záručních reklamací pro zařízení Genius	FX_GENIUS_CZ
Předmět: Záruční servis výrobků Genius	FIX IT
Autor: Fixit	Datum modifikace: 2012-06-12

7. Každá zásilka RMA musí obsahovat:

- Kompletní zařízení
- Číslo RMA
- Kopie dokladu o koupě, jež bude sloužit jako potvrzení záručních práv (na dokladech, jež mají více položek/stran prosíme o označení položky, na němž je reklamované zařízení uvedeno).

Pozor: Neposílejte prosím originály dokladů, protože tyto nebudou odeslány zpět.

8. Fixit ověří oprávněnost reklamace v závislosti na popsané závadě. V případě, jestliže zařízení nefunguje, Fixit se bude snažit opravit nebo vyměnit výrobek během 15 pracovních dnů (počínaje dnem přijetí výrobku v servisním středisku) a pomocí přepravní společnosti odešle výrobek zpět na adresu uvedenou v reklamaci na náklady servisu.

9. Každá zásilka odeslaná od Fixit je pojištěná proti ztrátě nebo zničení během přepravy. Při převzetí zásilky prodejce povinen zásilku ověřit, včetně jejího obsahu v přítomnosti pracovníka přepravní společnosti. V případě jakýchkoliv pochybností (zásilka je deformovaná, zničená, originální balení je poškozené apod.) prodejce povinen sepsat zápis o škodě v přítomnosti pracovníka přepravní společnosti. Pouze písemný záznam o škodě umožňuje vyplacení odškodného od přepravní společnosti.

10. V případě, jestliže bude do servisního střediska doručeno zařízení, jež nepodléhá záruční opravě, bude toto zařízení odesláno zadavateli reklamace na jeho náklady. Níže uvedené případy nepodléhající záruční opravě:

- Mechanická poškození (např. poškozený kryt, přeseknutý kabel nebo sedřený kabel atd.)
- Zásah třetí osoby do vnitřku zařízení (netýká se autorizovaného servisu)
- Používání zařízení proti pokynů stanovených výrobcem.

11. V případě, že bude do servisního střediska doručeno zařízení, kterého záruční doba vypršela, zadavateli budou naúčtovány náklady opravy a pozáruční diagnostiky ve výši 320 Kč. Toto zařízení bude odesláno na náklady zadavatele reklamace.

Kontaktní údaje a adresa pro reklamování zařízení Genius:

Fixit - PPL Depo Ostrava
Františka a Anny Ryšových 1168/21
721 00 Ostrava Svinov - Dubí
Česká republika

Systém RMA: <http://rma.fixit-service.com>
E-mail: genius@cz.fixit-service.com
Telefonní číslo: (+420) 226-25-98-64

