

| | |
|--|------------------------|
| Garanciális szerviz eljárás a Prestigio termékekre vonatkozóan | FX_PRESTIGIO_HU |
| Vonatkozik: A dokumentumban szereplő termékekre | FIX IT |
| Szerző: Fixit | Módosítva: 2012-11-25 |

GARANCIÁLIS ELJÁRÁS A PRESTIGIO TERMÉKEK FELSOROLT KATEGÓRIÁIRA VONATKOZÓAN

A Prestigio, a vevői megalégedettség elérése érdekében technikai ügyfélszolgálatot hozott létre a Fixit Hungary Kft.-vel közösen az alábbi termékcsoportokra vonatkozóan:

- Táblagépek
- Okos-telefonok
- E-book olvasók
- GPS-ek
- Autós fedélzeti kamerák

Ez a dokumentum a Prestigio termékeinek használata során jelentkező problémákra vonatkozik.

Abban az esetben, ha a készüléke meghibásodik, első lépésként a Prestigio ügyfélszolgálatával kell felvennie a kapcsolatot.

A Prestigio magyar nyelvű ügyfélszolgálatát az alábbi módon érheti el:

- telefonon: +36 46 503 922
- e-mailen keresztül: prestigio@hu.fixit-service.com

Technikai ügyfélszolgálatos munkatársainkat ünnepnapok kivételével Hétfőtől Péntekig 9-és 17 óra között érheti el.

Amennyiben a problémát az ügyfélszolgálat segítségével sem sikerült elhárítani, kollégáink segítséget fognak nyújtani abban, hogy hogyan lehet a még garanciális termékekre vonatkozó panaszukat beregisztrálni.

A garanciális ügyintézés menete szintén ebben a dokumentumban lesz leírva.

Amennyiben kétsége van afelől, hogy az ön terméke még garanciális, vagy ha meg akar bizonyosodni arról, hogy sérülés, hiba még garanciális keretek között kezelhető, kérjük lépjen velünk kapcsolatba email-en keresztül: prestigio@hu.fixit-service.com



| | |
|--|------------------------|
| Garanciális szerviz eljárás a Prestigio termékekre vonatkozóan | FX_PRESTIGIO_HU |
| Vonatkozik: A dokumentumban szereplő termékekre | FIX IT |
| Szerző: Fixit | Módosítva: 2012-11-25 |

A készülék hibájának megerősítése után ahhoz, hogy a reklamációs ügyintézés elkezdődjön az ügyfélnek az alábbi lépéseket kell végrehajtania:

1. A Fixit kezeli a Prestigio termékek garanciális ügyintézését háztól –házig rendszerben. A támogatott eszközök listája termékkategóriákra bontva, a dokumentum alján olvasható.
2. Az eladás előtti és DOA reklamációkat ez a procedúra nem kezeli. Az ilyen típusú reklamációk esetén kérjük, forduljon közvetlenül a beszállítóhoz/ értékesítési csatornához.
3. Mielőtt a terméket becsomagolja, és elküldi, egy reklamációs űrlap kitöltésére van szükség, a megbízott szervizközpont RMA rendszerén belül, az alábbi oldalon: <http://rma.fixit-service.com>

Ha a szervizközpont által nyújtott szolgáltatásokat első alkalommal veszik igénybe, szükség van egy regisztrációra.


Ahhoz hogy a regisztrálást végre hajtsa, az alábbi lépéseket kell megtennie:

- válassza a „Regisztrál” menüt
- válassza ki a megfelelő ügyfél típust
- töltsse ki megfelelően az összes mezőt
- három „Cím” mező van a regisztrációs űrlapon, ahová az alábbiakat kell beírni:
 - Ügyfél címe – Ahová a reklamációt visszaszállítjuk. Általában ez a lakcím.
 - Felvételi cím – ahonnan a szállítmányt a futár felveszi, például lakcím, vagy munkahelyi cím
 - Számlázási adatok – Erre a címre lesz kiállítva az esetleges kiegészítő szolgáltatások díját tartalmazó számla. Ha ez a cím megegyezik az ügyfél lakcímével, akkor a „Használja az Ügyfél címe mezőt” kell kipipálni.
- írja be a kódot az „Adatok megerősítése” résznél, majd hagyja jóvá a „Regisztrál” gomb megnyomásával.


Amennyiben azt összes fenti lépést végrehajtotta, egy üzenet fog kapni a regisztráció sikeres befejezéséről.

A rendszer nem igényel megerősítést a szerviz részéről. A felhasználók azonnal beléphetnek, es elkezdhetik kitölteni a reklamációs űrlapot.




| | |
|--|---|
| Garanciális szerviz eljárás a Prestigio termékekre vonatkozóan | FX_PRESTIGIO_HU |
| Vonatkozik: A dokumentumban szereplő termékekre |  |
| Szerző: Fixit | Módosítva: 2012-11-25 |

4. Annak érdekében, hogy a reklamációját beregisztrálja, ki kell töltenie egy űrlapot az "RMA hozzáadása" mezőre kattintva. Az alábbi adatokat kell megadni a készülékre és a hibára vonatkozóan:
- Gyártó kiválasztása – a Prestigio termékeinél a PRESTIGIO-t kell beírni
 - Termékkategória kiválasztása – egy adott termék megkeresésének megkönnyítése érdekében a felhasználó kiválaszthatja a kategóriát ahová a termék tartozik (ez a mező átugorható, ha közvetlenül a név, vagy kód szerinti keresést választja)
 - A termék nevének/kódjának kiválasztása – itt az ügyfél kiválaszthatja az elromlott készülékének modelljét – ez lehetséges a termék nevének, vagy szériaszámának beírásával (ezek az adatok az eredeti csomagoláson, vagy a készüléken találhatóak)
 - A készülék szériaszámának beírása – ezt megadni kötelező.
Megjegyzés: A helyes szériaszám megadása elengedhetetlen a reklamáció ügyintézésének megkezdéséhez.
A szériaszámot a szerviz-technikus ellenőrzi a garancia ellenőrzése közben.
 - Garancia típusa– itt megadhatja, hogy a reklamáció még garancián belüli, vagy esetleg garancián túli.
 - Garanciajegy száma – írja be hogy NA („nem áll rendelkezésre”). A szervizközpont majd automatikusan kitölti ezt a mezőt, miután megvizsgálta a szavatossági jogokat.
 - Vásárlás helye – Információ arról, hogy hol lett a termék vásárolva (vizonteladó/ disztribútor)
 - Vásárlás dátuma – a számlán szereplő dátum
Megjegyzés: Helytelen dátum beírása a garanciális ügyintézés felfüggesztését okozhatja.
 - Hiba fajtájának kiválasztása – Válasszon egyet a felkínált hibalehetőségek közül.
 - Hiba leírás – kérjük, írja le a termék használata során tapasztalt hibát, amilyen pontosan csak lehet. A szervizközpontban folytatott tesztelés a hibaleírás alapján fog megtörténni. Ezért a helytelen leírás ahhoz vezethet, hogy nem sikerül feltárni a hibát, és a készüléket "nem hibás" címkével visszaküldjük.
 - A bevitt adatok helyességének ellenőrzése a "+hozzáadás" gomb megnyomásakor történik. A helyesen definiált reklamáció felkerül az "RMA elem" listára.
 - A "Küldés" gomb megnyomása után a reklamáció bekerül az RMA rendszerbe, és a szerviz visszaigazolására vár.

| | |
|--|---|
| Garanciális szerviz eljárás a Prestigio termékekre vonatkozóan | FX_PRESTIGIO_HU |
| Vonatkozik: A dokumentumban szereplő termékekre |  |
| Szerző: Fixit | Módosítva: 2012-11-25 |

5. Az RMA rendszerben való sikeres regisztrációt követően kérjük, várja meg a visszaigazolást a bejelentett reklamációról. Ez a garanciális ügyintézés elindításához szükséges.
Megjegyzés: Amennyiben a szériaszám nincs elfogadva, a szervizközpont megkérheti önt, hogy ellenőrizze újra, és küldje be a vásárlást igazoló dokumentumot, vagy a helyesen kitöltött garanciajegyet.
6. A reklamációkat a szervizcenter fogadja Hétfőtől – Péntekig a nap 24 órájában kivéve az ünnepnapokat. Az ügyfél értesítve lesz a reklamáció elfogadásáról, vagy az esetleges hiányzó dokumentumokról (az „Értesítések” opciót kell ellenőrizni a felhasználói fiókon belül). A <http://rma.fixit-service.com> weboldalon a reklamációjának állapotát is ellenőrizheti.
7. A visszaigazolás megérkezése után az ügyfélnek ki kell nyomtatnia az RMA címkét. Ehhez be kell lépnie az RMA rendszerbe és ki kell választania a visszaigazolt reklamációt a listából (a reklamációs számra kattintva) majd a " Vonalkód nyomtatása" gombra kell kattintania.
Megjegyzés: Ha nincs lehetősége kinyomtatni az RMA számot, írja rá kézzel a dobozra. A Fixit-hez beküldött termékeket RMA szám nélkül nem áll módunkban elfogadni.
8. A szállítás költségviselője a FIXIT Hungary Kft., amennyiben a csomag beküldése a szerződött partneren keresztül realizálódik.
Egyéb szállítványozási cég által beküldött csomagokat nem áll módunkban elfogadni.
9. A GLS futár rendelése a reklamáció visszaigazolása után történik. A csomagot a megadott címről veszik fel a visszaigazolást követő 2 munkanapon belül.
Ha a csomagfelvétel nem történik meg a jelzett időtartamon belül, kérjük lépjen kapcsolatba velünk e-mailen keresztül: prestigio@hu.fixit-service.com
10. A szervizbe küldött csomagokat az esetleges sérülések elkerülése érdekében, kérjük, gondosan csomagolja be. Ajánlott az eredeti csomagolás használata, ami teljes egészében megvédi a készüléket.
Ha nem lehetséges az eredeti csomagolás használata, kérjük csomagolja a készüléket egy megfelelő méretű erős falú kartondobozba, úgy, hogy kb. 2,5 cm legyen a doboz fala és a készülék között.
Kérjük, ne használjon kicsi, laza töltőanyagot, mert ezek nem nyújtanak kellő védelmet a szállítás során bekövetkezett esetleges sérülésekkel szemben.
A szervizközpont nem vállal felelősséget a szállítás során fellépő sérülésekért, amennyiben a termék nincs megfelelően csomagolva.

| | |
|--|---|
| Garanciális szerviz eljárás a Prestigio termékekre vonatkozóan | FX_PRESTIGIO_HU |
| Vonatkozik: A dokumentumban szereplő termékekre |  |
| Szerző: Fixit | Módosítva: 2012-11-25 |

11. A szerviz, csak a teljes felszereltséggel beküldött termékek garanciális ügyintézését tudja vállalni. A csomagnak tartalmaznia kell minden alapvető kiegészítőt (készülék, hálózati töltő, akkumulátor, stb.). Néhány hibát az egyes elemek helytelen működése is okozhat. A teljes készlet hiányos átadása megakadályozhatja az alapos ellenőrzést és a hiba feltárását. A hiányos reklamációkat esetenként elutasítjuk, vagy felfüggesztett állapotba helyezük, amíg az ügyfél be nem küldi a hiányzó kiegészítőket a saját költségén.

A leírásokat, szórólapokat és promóciós anyagokat nem szükséges beküldeni. Töltőanyag használata viszont erősen ajánlott, elkerülendő a készülék szállítás közbeni esetleges sérülését.

12. Minden hibás készülék mellé csatolni kell a következőket:

- Az RMA számot
- a termék tulajdonosának adatait (név, cím, tel. szám, e-mail)
- a hiba pontos leírását
- a vásárlást igazoló dokumentum, és a kitöltött garanciajegy másolatát

Ezek a dokumentumok mindenképpen szükségesek a garanciális ügyintézéshez. Hiányuk esetén a reklamáció intézése fel lesz függesztve.

Kérjük, ne küldje be az eredeti vásárlást igazoló dokumentumokat, mert azokat nem küldjük vissza.

13. A bevizsgálás és a jelzett hiba detektálása után, a készüléket megjavítjuk, és GLS-el visszaküldjük. A szállítási költséget a Fixit állja.

14. Azokban az esetekben, amikor a javítás befejezéséhez egyéb kiegészítők, tartozékok beküldésére van szükség, a javítás menetét ezek megérkezéséig felfüggesztjük.

15. A Prestigio korlátozott jótállási nyilatkozatának részletes feltételei az alábbi weboldalon találhatóak: <http://www.prestigio.hu/support/warranty-terms.xhtml>


A regisztráció és a szervizközpontba való szállítás egyet jelent a gyártó által előírt garanciális feltételek elfogadásával.

16. Emlékeztetjük arra, hogy a garancia nem vonatkozik az alábbiakra:

- mechanikai sérülés (például törött LCD, csatlakozók, burkolat, stb.)
- harmadik fél beavatkozása a termékbe (nem vonatkozik a megbízott hivatalos szervizközpontra - Fixit)
- ha a sérülés szakszerűtlen kezelés illetve az eszköz nem a használati utasításban leírtak alapján történő üzemeltetéséből származik

Amennyiben ezek közül bármelyik pont teljesül, a terméket visszaküldjük az ügyfél értesítése nélkül.



| | |
|--|---|
| Garanciális szerviz eljárás a Prestigio termékekre vonatkozóan | FX_PRESTIGIO_HU |
| Vonatkozik: A dokumentumban szereplő termékekre |  |
| Szerző: Fixit | Módosítva: 2012-11-25 |

17. Azokban az esetekben, amikor szándékos visszaélés történik a szavatossági jogokkal, az ügyfél kötelezhető a szállítási költség és bevizsgálási díj megfizetésére.

18. Minden csomag, amit a Fixit Hungary Kft. szállít, biztosítva van a szállítás során fellépő esetleges eltűnésért illetve sérülésért. A csomag átvételkor az átvevő köteles ellenőrizni a csomag állapotát és annak tartalmát a futárszolgálat képviselőjének jelenlétében.

Bármilyen rendellenesség esetén (a csomag hiányos vagy sérült stb.) az átvevő köteles jegyzőkönyvet felvenni a futárszolgálat képviselőjével. Bárminemű kártérítési követelést a futárszolgálattal szemben csak ezzel a jegyzőkönyvvel lehet érvényesíteni.

19. Garancia időtartama a különböző termékcsoportokra:

| | |
|---|---------|
| Táblagépek | 2 év |
| Okos-telefonok | 2 év |
| E-book olvasók | 2 év |
| GPS-ek | 2 év |
| Autós fedélzeti kamerák | 2 év |
| Akkumulátorok | 1 év |
| Kiegészítők (CD / DVD lemezek, memóriakártyák, headset-ek és vezetékek, dokkoló állomások, külső tápegységek és távirányítók) | 6 hónap |

A Prestigio termékek magyarországi márkaszervizének pontos elérhetősége:

Fixit Hungary Kft.
Szentpéteri Kapu 80
3526 Miskolc
Magyarország

RMA rendszer: <http://rma.fixit-service.com>
e-mail: prestigio@hu.fixit-service.com
Tel.: +36 46 503 922

