

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

1. POPRAVAK U JAMSTVENOM ROKU

Proizvođač kao davatelj jamstva jamči da je proizvod/uređaj potpuno funkcionalan i spreman za redovito korištenje u svrhu kojoj je predmetni uređaj namijenjen. Proizvođač proizvoda/uređaja ne snosi odgovornost zbog gubitka profita ili drugih posljedičnih šteta kao ni za bilo kakvu reklamaciju od strane trećih osoba. Jamstvo počinje teći s datumom isporuke kupljenog proizvoda krajnjem korisniku, a dokazuje se predloženjem izvornika računa i ovjerenog jamstvenog lista pečatom prodajnog mjesta te na predviđeno mjesto upisanim serijskim brojem. Važeći jamstveni list je originalni jamstveni list koji je uz proizvod/uređaj priložio prodavatelj predmetnog proizvoda.

Kvarovi na proizvodima pokriveni jamstvom biti će otklonjeni bez naplate krajnjem korisniku, jedino u slučaju ako nisu izazvani mehaničkim utjecajem ili rukovanjem suprotnome uputama za korištenje. Kao datum početka servisnog popravka uzima se dan kad je uređaj zaprimljen isključivo u ovlaštenom servisu (a ne npr. kod resellera/trgovca, na prodajnom mjestu gdje je isti kupljen, kod kurirske službe itd...).

Ako se prilikom zaprimanja i/ili dijagnostičkog pregleda na korisnikovom računalu utvrdi postojanje instalacije nelicenciranog operativnog sustava, na računalu ne obavljamo bilo kakve radnje koje bi uključivale doinstalacije, reinstalacije, podešavanje softvera itd...

Prilikom korištenja neoriginalnog, nekvalitetnog i/ili oštećenoga potrošnog materijala postoji velika mogućnost pojave naknadnog oštećenja ili nepravilnog funkcioniranja čitavog proizvoda/uređaja. Otklanjanje takve vrste kvarova isključivo je odgovornost krajnjeg korisnika, a koji će u takvim slučajevima biti upozoren na tu činjenicu te će mu biti ispostavljena ponuda sa specifikacijom troška i cijenom popravka predmetnog uređaja.

Jamstveni uvjeti ne pokrivaju:

- ▣ redovitu provjeru, održavanje i eventualno čišćenje računala,
- ▣ gubitak korisničkih podataka spremljenih u računalu neovisno da li se radi o kvaru tijekom korištenja ili servisne dijagnostike,
- ▣ prilagođavanje ili promjenu proizvoda ukoliko nije u skladu s uputama za korištenje računala ili bez suglasnosti proizvođača,
- ▣ mehanička oštećenja i kozmetičke nedostatke,
- ▣ nastanak kvara uzrokovan nepravilnim korištenjem, neovlaštenim otvaranjem i popravljanjem računala,
- ▣ računala na kojima je mijenjan ili uklonjen serijski broj uređaja,
- ▣ kvarove nastale upotrebom korisnikovog softvera ili djelovanjem virusa / malware-a,
- ▣ predinstalirani operativni sustav kupljen s računalom (OEM licenca); korisnik ima mogućnost napraviti kopiju operativnog sustava (recovery DVD) pomoću predinstaliranog softvera na računalu.

2. POPRAVAK IZVAN JAMSTVENOG ROKA

Sukladno zakonskoj regulativi za popravke vrijednosti ispod 500,00kn (s uključenim PDV-om) korisnika ćemo upoznati s cijenom popravka te po njegovom prihvaćanju ponude (telefonski, telefaksom, mailom, SMS-om...) obaviti popravak na predmetnom uređaju. U slučajevima gdje popravak premašuje cijenu od 500,00kn (s uključenim PDV-om) tražit ćemo korisnika pisano prihvaćanje ponude za popravak.

Odluku korisnika čekat ćemo do 15 kalendarskih dana. Po isteku tog roka, reklamirani uređaj vratit ćemo korisniku uz naplatu troškova dijagnostike i dostave. U slučaju da korisnik odustaje od popravka, naplaćuju se troškovi administracije, logistike i dijagnostike prema službenom cjeniku Zel-Cos d.o.o.

Ukoliko se kroz obavljenu dijagnostiku na uređaju utvrdi da je uređaj potpuno ispravan, krajnjem korisniku će se naplatiti trošak dijagnostike. Plaćanje isporučenih roba/usluga u gotovini moguća su do maksimalnog iznosa od 5.000 kn. Svaki rezervni dio ugrađen u uređaj korisnika prilikom obavljanja servisnog popravka u Zel-Cos d.o.o. ostaje u vlasništvu Zel-Cos d.o.o. , do trenutka u kojem će račun za predmetnu servisnu intervenciju biti u potpunosti podmiren. Jamstvo na prodane rezervne dijelove partneru ili krajnjem korisniku od strane Zel-Cos d.o.o. je 90 dana, osim ako nije drugačije specificirano prilikom nuđenja i prodaje istih. Jamstvo ne rezervne dijelove ugrađene u Zel-Cosu, isto kao i na servisne usluge obavljene unutar Zel-Cos servisnih intervencija, je 180 dana od dana obavljene usluge i testiranja uređaja.

3. PRODAJA REZERVNIH DIJELOVA

Zahtjev za cijenom i informacijom o raspoloživosti rezervnih dijelova, odnosno zahtjev za službenom ponudom molimo pošaljite na mail adresu dijelovi@zel-cos.hr i netko iz tima stručnjaka će Vam odgovoriti u najkraćem mogućem roku.

4. PODACI KORISNIKA NA UREĐAJIMA

Servisne intervencije na uređajima ne uključuju brisanje podataka korisnika s medija i jedinica za pohranu podataka (npr. tvrdi disk, SSD disk itd...). Postoji mogućnost brisanja jednog dijela ili svih podataka korisnika kroz servisnu intervenciju, instalacije, dijagnostičke preglede, popravak particije i uklanjanje virusa, za što Zel-Cos ne snosi odgovornost ni na koji način. Pravilno i pravovremeno arhiviranje i „backup“ podataka isključiva je odgovornost svakog korisnika.

5.ZAMJENA PROIZVODA/UREĐAJA

Proizvod/uređaj zamijenit će se korisniku isključivo unutar jamstvenog roka, u slučaju kada su ispunjeni zakonski uvjeti prema *Zakonu o obveznim odnosima* i *Zakonu o zaštiti potrošača*.

6.PRIPREMA, PRIJAVA I SLANJE PROIZVODA U SERVIS

Korisnik može prijaviti uređaj i zahtijevati obavljanje servisne procedure na sljedeće načine:

- Vlastitom dostavom na adresu Zel-Cos, Ulica grada Chicaga 28 (prizemlje), Zagreb - Borovje
- Slanjem poruke na servis@zel-cos.hr ili info@zel-cos.hr
- Telefonskom prijavom na broj 01/3033 120

Za organizaciju transporta uređaja u jamstvu s lokacije korisnika u Zel-Cos servisni centar obavezno kontaktirajte naše predstavnike, koji će to učiniti u Vaše ime, u koordinaciji s našom ugovornom kurirskom službom. Proizvod mora biti adekvatno zapakiran i obilježen svim potrebnim podacima, uz slanje samo neophodnih dijelova i pribora, odnosno onih za koje se pretpostavlja da imaju veze sa simptomima i kvarovima zbog koji se proizvod šalje na servis. Tek po fizičkom zaprimanju proizvoda/uređaja u servisni centar, ovlašteni stručnjaci će procijeniti njegovo realno stanje te evidentirati svaku nepravilnost u vidu oštećenja dijela kućišta, tragova zalijevanja nekom od tekućina, tragove padova i udaraca po dijelovima kućišta isl.. te o postojanju istih telefonski i pisano izvijestiti krajnjeg korisnika ili njegovog predstavnika (resellera/trgovca).