

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

UVJETI OSTVARENJA POPRAVKA U JAMSTVU

Davatelj jamstva jamči da proizvod ima sva potrebna svojstva za njegovu redovitu uporabu ili promet u svrhu kojoj je taj uređaj namijenjen, ali ne preuzima odgovornost za svojstva proizvoda koja su nužna za specifičnu uporabu ili obavljanje djelatnosti, koju je bilo potrebno posebno ugovoriti, odnosno koja pri ugovaranju kupoprodaje od stane kupca nije zatražena od prodavatelja, kao i za moguću izgublenu dobit zbog nedostatka navedenih specifičnih svojstava.

Jamstvo počinje teći datumom isporuke kupljenog proizvoda krajnjem korisniku, a dokazuje se predočenjem računa i/ili ovjerenog jamstvenog lista te uz detaljan opis kvara. **Važeći jamstveni list** je originalni jamstveni list koji je uz uređaj priložio proizvođač. Jamstveni list **mora biti pravilno popunjen, potpisan i ovjeren pečatom od strane prodavatelja** (prodavatelja krajnjem korisniku).

Ukoliko uz proizvod ne dolazi originalni jamstveni list proizvođača, priznaje se isključivo jamstveni list distributera (uvoznika).

Kvarovi na proizvodima pokrivenim jamstvom biti će otklonjeni bez naplate, samo u slučaju, ako nisu izazvani mehaničkim utjecajem ili rukovanjem suprotnome uputstvima za korištenje, od strane krajnjeg korisnika.

Jamstvo na prodane rezervne dijelove je 90 dana. Jamstvo na rezervne dijelove ugrađene u MR servisu je 180 dana. Ukoliko se kod popravka proizvoda ne ugrađuje rezervni dio, nego komercijalni artikl (npr. tinta), taj artikl ima redovno jamstvo koje počinje teći od dana isporuke proizvoda/uređaja. Jamstvo na uslugu servisa je također 180 dana.

Jamstvo na uslugu servisa odnosi se samo na identičan kvar, tj. neispravnost iste komponente i ne obuhvaća funkcioniranje cijelog proizvoda. Svaki proizvod je nakon servisa funkcionalno testiran sukladno preporukama proizvođača.

ZAMJENA PROIZVODA

Zamjena kompletnog proizvoda se vrši u slučaju kada:

- su ispunjeni zakonski uvjeti prema Zakonu o obveznim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača,
- je zamjena kompletnog proizvoda standardna servisna procedura za taj proizvod,
- je nakon tri popravka ista neispravnost proizvoda i dalje prisutna.

Neispravnost na bateriji, sklopu napajanja proizvoda ili ulošku s tintom, ne smatra se razlogom za zamjenu proizvoda.



NAPOMENA

Računala koja su kupljena po komponentama i nisu sklopljena od strane proizvođača ili distributera, imaju jamstvo samo na komponente te se podrazumijeva da će krajnji korisnik sam izvršiti dijagnostiku komponenti te reklamirati samo neispravnu komponentu. Svaka dijagnostika na cijelom računalu se naplaćuje.

Korištenje nekvalitetnog i neoriginalnog potrošnog materijala može uzrokovati neispravnost uređaja, koja nije predmet jamstva te sve troškove popravka snosi krajnji korisnik.

Jamstvo na baterije prijenosnika je 12 mjeseci (za uređaje proizvođača Mitac i Acer je 6 mjeseci) bez obzira na trajanje osnovnog jamstva proizvođača.

Jamstvo za projektore proizvođača Benq je 3 godine, ali je jamstvo na *lampu* (rasvjetno tijelo) 6 mjeseci ili 1000 radnih sati.

Softverski problemi, softversko podešavanje proizvoda nisu predmet jamstva te se takve intervencije naplaćuju.

Kvarovi uzrokovani malicioznom softverom (virusi, *malwarei* sl.) nisu predmet jamstva.

U slučaju korištenja nelicenciranog operativnog sustava, ne vršimo reinstalacije, niti bilo kakve softverske radnje na računalu.

Ostali jamstveni uvjeti, zajedno s razlozima eventualnog ne priznavanja jamstva su navedeni na jamstvenom listu koji dolazi uz proizvod.

KORISNIČKI PODACI U PROIZVODIMA/NA MEDIJIMA

Standardna procedura popravka ne uključuje brisanje podataka sa proizvoda i medija, osim ukoliko nema drugog načina popravka (na primjer: izmjena diska na računalu). Ipak, i u drugim servisnim procesima može doći do gubitka podataka, pa za bilo kakve podatke koji su pohranjeni u proizvodima, ili medijima (imenik, slike, glazba, dodatni softver, certifikati) ne jamčimo, odnosno u slučaju gubitka podataka ne preuzimamo odgovornost.

Korisnik proizvoda je dužan raditi sigurnosnu kopiju podataka.



PRIJAVA PROIZVODA ZA SERVIS, PAKIRANJE I TRANSPORT

Partneri sa certifikatom za webRMA aplikaciju su dužni prijaviti proizvode za servis preko web stranice servisa. Ukoliko partneri ne posjeduju certifikat, mogu ga zatražiti na info@mrservis.hr. Reklamirane proizvode predaju, uz ispisan obrazac web prijave, dostavnoj službi prilikom preuzimanja komercijalne narudžbe, šalju dostavnom službom ili osobno predaju na prijemnom pultu servisa.

Preporuča se da se proizvodi šalju bez dodataka, osim ako korisnik ne smatra da je određeni dodatak povezan s kvarom. Svi dodaci koji se šalju uz proizvod moraju se upisati prilikom prijave robe.

Također, svi nedostaci (oštećenja, ogrebotine) moraju biti upisani kod prijave proizvoda za servis, na webRMA stranicama. Završnu provjeru fizičkih oštećenja radi prijem MR servisa prilikom preuzimanja proizvoda.

Svi proizvodi koji se šalju bilo kojim oblikom dostave, moraju biti zapakirani na način koji će onemogućiti oštećenja prilikom normalne manipulacije proizvodima. Dostavne službe imaju pravo odbiti preuzimanje proizvoda koji nije adekvatno zapakiran.

Komponente s izloženim elektroničkim dijelovima (memorije, matične ploče, grafičke kartice, diskovi), moraju biti zapakirani u antistatičku ambalažu.

POPRAVCI IZVAN JAMSTVENOG ROKA

Popravke do 30% tržišne vrijednosti proizvoda, a koji ne prelaze vrijednost od 500kn (uključujući PDV) smatramo ekonomski isplativima. U svim ostalim slučajevima tražimo pismeno očitovanje po ponudi za popravak.

Na odluku korisnika čekamo do 15 kalendarskih dana. Nakon isteka tog roka, reklamirani proizvod vraćamo korisniku uz naplatu troškova dijagnostike i dostave.

Vrijeme od slanja obavijesti korisniku, odnosno zahtjeva za očitovanjem, do dobivanja istog, ne ulazi u ukupno vrijeme popravka, odnosno ukupno vrijeme popravka se produžuje za vrijeme čekanja očitovanja, ako isto prelazi 24 sata.

Ukoliko korisnik odustaje od popravka, naplaćuju se troškovi dijagnostike prema niže navedenom cjeniku.

Ukoliko je proizvod na popravak izvan jamstvenog roka poslan dostavnom službom, isti se vraća također dostavnom službom, o trošku primatelja.

Ukoliko se testiranjem proizvoda dođe do zaključka da je proizvod ispravan, također se naplaćuju troškovi dijagnostike kao i troškovi povrata uređaja dostavnom službom.

Tintne pisače s problemom ispisa najčešće je nemoguće popraviti bez ugradnje novih tinti, stoga je stranka sporazumna da ćemo u uređaj ugraditi i naplatiti nove tinte.

Popravak se može platiti uplatom na žiro račun društva (preko banke, pošte), plaćanjem u gotovini ili jednoobročno karticom na prijemnom pultu servisa. Uplate u gotovini su moguće do iznosa od 5.000 kn.

Svi rezervni dijelovi ugrađeni u proizvode kojima je isteklo jamstvo, ostaju u vlasništvu tvrtke MR servis d.o.o. do uplate punog iznosa popravka prema izdanom računu.

Uređaje isporučujemo tek po izvršenoj uplati i to uz potvrdu uplate i izvještaj banke o prispieću sredstava.



CJENIK OSNOVNIH USLUGA SERVISA

Naziv	Opis	Cijena (s PDV-om)
Usluga servisa - logistički troškovi	Dostava u jednom smjeru, administrativni troškovi i skladištenje proizvoda kod izvanjamstvenih servisa.	60,00 kn
Usluga servisa - logistički troškovi (30+ kg)	Dostava uređaja mase 30 i više kg u jednom smjeru, skladištenje proizvoda kod izvanjamstvenih servisa.	150,00 kn
Usluga servisa - dijagnostika prve razine	Dijagnostika jednostavnog kvara, kvara na manje složenom proizvodu ili proizvodu niske prodajne cijene.	90,00 kn
Usluga servisa - dijagnostika druge razine	Dijagnostika kvara na složenom proizvodu ili dijagnostika koja zahtijeva uporabu testnih dijelova ili uređaja ili softverskih alata.	200,00 kn
Usluga servisa - dijagnostika treće razine	Dijagnostika kvara na visoko složenom proizvodu ili složena dijagnostika koja zahtijeva posebnu servisnu specijalizaciju.	300,00 kn
Usluga servisa - sat rada servisera	Sat rada servisera, kod popravka informatičke opreme i potrošačke elektronika.	200,00 kn
Usluga servisa - sat rada servisnog specijaliste	Servis složenog uređaja za koji je potrebna servisna specijalizacija. (Ploteri, Color Laser pisači i MFP-i, DFX matični pisači, serveri i UPS-i)	300,00 kn
Usluga servisa - sat rada servisnog inženjera	Servis visoko složenog uređaja za koji je potrebna posebna specijalizacija i autorizacija proizvođača. (Printronix, APC Silcon/Symetra, serveri)	450,00 kn
Usluga servisa - dolazak na lokaciju unutar županije	Dolazak servisera na lokaciju unutar županije servisnog centra.	160,00 kn
Usluga servisa - putni troškovi	Dolazak servisera na lokaciju van županije servisnog centra po kilometru	3,00 kn
Usluga servisa - vrijeme servisera provedeno na putu	Trošak servisera za 1 sat proveden na putu do udaljene lokacije servisiranja.	160,00 kn
Usluga servisa - sat rada servisnog tehničara na terenu	Sat rada servisera na terenu, kod popravka informatičke opreme i potrošačke elektronika.	250,00 kn
Usluga servisa - sat rada servisnog specijaliste na terenu	Terenski servis složenog uređaja za koji je potrebna servisna specijalizacija. (Ploteri, Color Laser pisači i MFP-i, DFX matični pisači, serveri i UPS-i)	350,00 kn
Usluga servisa - sat rada servisnog inženjera na terenu	Terenski servis visoko složenog uređaja za koji je potrebna posebna specijalizacija i autorizacija proizvođača. (Printronix, APC Syilcon/Symetra, serveri)	500,00 kn



KUPOVINA REZERVNIH DIJELOVA

Informacije o dobavljalivosti i cijenama rezervnih dijelova možete dobiti upitom na info@mrservis.hr.

Partneri s odgodom plaćanja, narudžbu rezervnih dijelova mogu ostvariti jednostavnim odgovorom na elektroničku poruku s ponudom. Dovoljno je da odgovor bude upućen sa službene e-mail adrese partnera, te da se naglasi pristanak na ponudu.

Tvrtke s avansnim plaćanjem i krajnji korisnici, narudžbu potvrđuju uplatom po ponudi i slanjem obavijesti na info@mrservis.hr ili fax 01/3654-982.

POSLOVNICE MR servisa

CENTRALNI SERVIS I PRIJEM Dugoselska cesta 5 10370 Rugvica	PRIJEM SERVISIA Av. Većeslava Holjevca 40 10 000 Zagreb	SERVIS GSM-A I PRIJEM SERVISIA Put Tršćenice 8. 21 000 Split
---	--	---

Ukoliko korisnik ne preuzme uređaj u roku 8 dana od završetka servisa naplaćujemo skladištenje u iznosu od 1% tržišne vrijednosti za svaki dan skladištenja. Za uređaje koji neće biti preuzeti u roku od 90 dana, a bez prethodnog dogovora o produljenom čuvanju, ne odgovaramo.

Preuzimanje reklamiranih uređaja moguće je samo uz predočenje originalne servisne primke.

OSNOVNI PODACI

MR servis društvo s ograničenom odgovornošću za trgovinu i usluge

Porezni broj (MB): 2567695

OIB: 23566963636

Žiro račun 2402006 – 1100562101, otvoren kod Erste & Steiermärkische banke

tel (01) 640 1111, fax (01) 3654 982, email info@mrservis.hr, web www.mrservis.hr

