



Procedura dotycząca obsługi gwarancyjnej produktów Optoma	FX_OPTOMA_PL
Dotyczy: Obsługa gwarancyjna	
Autor: Fixit	Data modyfikacji: 2013-02-19


PROCEDURA REKLAMACYJNA PRODUKTÓW OPTOMA

1. Poniższa procedura dotyczy wszystkich klientów chcących dokonać naprawy gwarancyjnej produktów marki Optoma. Reklamacje gwarancyjne realizowane są w systemie **door-to-door**.
2. Przed wysłaniem przesyłki z reklamacjami niezbędne jest dokonanie zgłoszenia RMA na stronie <http://rma.fixit.pl> wybierając właściwy typ reklamacji: „Gwarancyjna” lub „DOA (przedsprzedaż)” - dotyczy usterek zgłoszonych w przeciągu 14 dni od daty zakupu urządzenia.
Niezgłoszone reklamacje nie będą przyjmowane.
3. Etykietę RMA należy przykleić na paczce w dobrze widocznym miejscu (prosimy o dodatkowe umieszczenie kopii etykiety wewnątrz przesyłki). Jeśli przesyłka składa się z kilku paczek, każda z nich musi zostać oznaczona taką samą etykietą.
Przesyłki bez etykiet nie będą przyjmowane.
4. Koszt dostarczenia przesyłki do serwisu jest pokrywany przez firmę Fixit wyłącznie w przypadku przekazania reklamowanego urządzenia kurierowi zamówionemu przez serwis.
5. Zamówienie kuriera firmy DHL następuje po akceptacji zgłoszenia zarejestrowanego na stronie <http://rma.fixit.pl> 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: optoma@fixit.pl
6. Przedmiot zlecenia przesłany do serwisu musi być kompletny, czyli zawierać reklamowane urządzenie oraz oryginalne akcesoria (takie jak: zasilacz, komplet przewodów, pilot, płyty CD).
Wyjątek stanowią przypadki uprzednio uzgodnione z serwisem.
7. Do każdego reklamowanego urządzenia należy dołączyć:
 - Numer RMA
 - Dokładne dane kontaktowe zgłaszającego (numer telefonu oraz adres e-mail)
 - Dokładny opis usterki
 - Kopię dokumentu zakupu urządzenia
 - Prawidłowo wypełnioną kartę gwarancyjną (jeżeli została wydana przy sprzedaży)

Procedura dotycząca obsługi gwarancyjnej produktów Optoma	FX_OPTOMA_PL
Dotyczy: Obsługa gwarancyjna	
Autor: Fixit	Data modyfikacji: 2013-02-19

8. Przygotowując urządzenie do wysłania należy zdemontować wszelkie uchwyty sufitowe, ścienne lub podłogowe. Przesłanie urządzenia z zamontowanym uchwytem w większości przypadków prowadzi do uszkodzenia urządzenia. Uszkodzenia tego typu nie podlegają naprawie gwarancyjnej.
9. Reklamowane urządzenie należy przesać w opakowaniu oryginalnym lub zastępczym zapewniającym właściwe zabezpieczenie podczas transportu.
Z uwagi na specyfikę produktu należy zwrócić szczególną uwagę na prawidłowe przygotowanie przesyłki.
Uwaga: Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w transporcie oraz będące skutkiem niewłaściwego zabezpieczenia zawartości przesyłki na czas transportu.
10. Fixit dokonuje weryfikacji urządzenia pod kątem zgłoszonych usterek i w przypadku potwierdzenia wady dokonuje naprawy sprzętu. Po realizacji czynności serwisowych urządzenie jest odesłane na koszt firmy Fixit.
11. W szczególnych przypadkach, jeżeli podczas naprawy niezbędne okaże się sprowadzenie dodatkowych podzespołów, realizacja zlecenia może zostać wstrzymana do czasu otrzymania dostawy.
12. Gwarancja nie obejmuje:
 - uszkodzeń mechanicznych (np. uszkodzona obudowa, uszkodzony przewód 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 urządzenie może zostać odesłane bez konieczności uprzedniego kontaktu ze zgłaszającym.
13. 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. Wykonanie powyższych kroków umożliwia ubieganie się o odszkodowanie za zniszczony lub niekompletny sprzęt.

Procedura dotycząca obsługi gwarancyjnej produktów Optoma	FX_OPTOMA_PL
Dotyczy: Obsługa gwarancyjna	
Autor: Fixit	Data modyfikacji: 2013-02-19

Dane adresowe i kontaktowe dla reklamacji produktów Optoma:

FIXIT S.A.
ul. Szymona Szymonowica 85
30-396 Kraków

system RMA: <http://rma.fixit.pl>
e-mail: optoma@fixit.pl

telefon: (12) 254 40 14
fax: (12) 254 40 39

UWAGA: Centrum serwisowe nie udostępnia możliwości osobistego dostarczenia przesyłki.