ZASADY REKLAMACJI U PRODUCENTA

**ASUS**

* **Zgłaszanie reklamacji**

W celu zgłoszenia sprzętu do serwisu proszę kliknąć przycisk "Serwis" na górnym menu i wybrać swój produkt. <http://www.asus-polska.pl/serwis/>

Aby zgłosić sprzęt na serwis potrzebny jest poprawny numer seryjny

Przed wysłaniem sprzętu na serwis prosimy wykonać kopię zapasową danych. Firma ASUS nie jest odpowiedzialna za dane użytkownika sprzętu.

Sprzęt musi trafić do serwisu kompletny. W przypadku otrzymania przez serwis niekompletnego sprzętu lub samych komponentów, serwis nie dokonuje naprawy, a sprzęt będzie odesłany na koszt użytkownika.

Akcesoria, wszelkie oprogramowanie oraz dodatki nie podlegają gwarancji i nie powinny być wysyłane do serwisu. Firma ASUS nie bierze odpowiedzialności za zagubione lub uszkodzone akcesoria i oprogramowanie wysłane na serwis razem z laptopem. Wyjątkiem jest wysłanie konkretnego urządzenia lub oprogramowania, uzgodnione wcześniej z inżynierem wsparcia technicznego.

Jeśli usterka tyczy się zasilania lub ładowania, proszę dołączyć zasilacz. W przeciwnym razie, np. błędny odczyć płyt CD/DVD, problemy z koloramy matrycy, problemy z klawiaturą - proszę nie dołączać zasilacza. Bateria może zostać w sprzęcie.

Przed wysłaniem sprzętu do serwisu proszę usunąć wszystkie zaślepki, karty pamięci, karty PCMCIA/ExpressCard i tym podobne.

Sprzęt powinienen być zapakowany i wysłany w oryginalnym opakowaniu (przyklad poprawnie zapakowanego laptopa). Przy braku oryginalnego opakowania sugerujemy użycie opakowania zastępczego, gabarytowo podobnego lub większego. Opakowanie powinno być zamknięte i zaklejone tak by sprzęt oraz dokumenty z niego nie wypadły podczas transportu. Serwis zastrzega sobie prawo do wymiany nieoryginalnego opakowania jeśli uzna nieoryginalne opakowanie za niewystarczające. Jeśli opakowanie w którym sprzęt został wysłany do serwisu ulegnie uszkodzeniu podczas transportu, serwis może wymienić to opakowanie na zastępcze. Torby i pokrowce na sprzęt elektroniczny nie są odpowiednim opakowaniem do transportu firmą spedycyjną.

W celu uniknięcia porysowania sprzętu podczas transportu proszę owinąć go w oryginalnie dostarczony rękaw piankowy.

Ze sprzętem należy dostarczyć kopię dowodu zakupu (faktura VAT lub paragon) lub kopię poprawnie wypełnionej i podbitej przez sklep karty/książeczki gwarancyjnej. Firma ASUS zastrzega, że może prosić o dowód zakupu jeśli są wątpliwości co do karty/książeczki gwarancyjnej. Dokument powinienen być zapakowany w opakowaniu razem ze sprzętem.

Średni czas naprawy zgłoszeń gwarancyjnych (pobytu sprzętu w serwisie) to 3 do 5 dni roboczych. Mimo dokładania wszelkich starań informujemy, że czasy serwisowania sprzętu są tylko danymi statystycznymi i mogą nie pokrywać się z czasami indywidualnych napraw.

Wszelkie dodatkowe informacje i uwagi, o których serwis powinienen zostać poinformowany, mogą być dołączone ze sprzętem w formie pisemnej (np. kartka formatu A4 zamknięta pomiędzy klawiaturą a matrycą LCD).

Adres serwisu oraz informacje o przewoźniku (kurier DHL lub UPS) będą dostarczone na e-mail w przeciągu 24 godzin od wypełnienia formularza zgłoszeniowego. Kuriera zamawia wysyłający na koszt serwisu, który będzie dokonywał naprawy.

Przesyłkę można monitorować po numerze listu przewozowego na stronie przewoźnika.

Dla ułatwienia serwisowi identyfikacj sprzętu podczas jego przyjęcia, proszę napisać numer RMA na kartonie przed wysyłką.

Nasze serwisy oferują usługę archiwizacji danych. Jest to usługa odpłatna. Cena 100zł netto od jednego DVD jednowarstwowego. Serwis będzie potrzebował ścieżek dostępu do danych, które mają być zarchiwizowane. Aby skorzystać z tej usługi, należy zgłosić to w czasie dokonywania zgłoszenia sprzętu na serwis

* **Reklamacje DOA**

Zgłoszenie musi nastąpić: do 7 dni kalendarzowych od sprzedaży do klienta końcowego, ale nie później jak 30 dni kalendarzowych od zakupu w Yamo

W celu złożenia reklamacji DOA na notebooki ASUS prosimy o wprowadzenie zgłoszenia reklamacyjnego poprzez system zgłoszeń pod adresem <http://www.yamo.pl/zgloszenie-reklamacyjne/>. Jako załącznik do zgłoszenia należy wysłać kopię dokumentu sprzedaży do klienta końcowego. Odesłanie do serwisu będzie możliwe jedynie po zaakceptowaniu zgłoszenia.

Warunki konieczne by sprzęt został zdefiniowany jako DOA

- Produkt po otwarciu opakowania okazuje się niekompletny (np. brak myszki; torby)

- Produkt jest uszkodzony lub nie działa zgodnie z przeznaczeniem

- Mieści się w podanym terminie

- Produkty, które nie podlegają procedurze DOA podlegają naprawie w autoryzowanym serwisie notebooków Asus.

- Oryginalne opakowanie nie może być oklejone żadnymi nalepkami, za wyjątkiem taśmy przeźroczystej.

- Po potwierdzeniu uszkodzenia następuje wymiana , bądź korekta. Jeśli uszkodzenie nie zostało potwierdzone następuje zwrot urządzenia.

* **Ogólne warunki gwarancji**

 <http://support.asus.com/repair/repair.aspx?SLanguage=pl-pl>