



Pogoji za vračilo & popravilo

Splošno

Ti pogoji se uporabljajo za vračilo in popravilo izdelkov na zahtevo kupca, ki ima sedež v eni od držav članic EU, razen če je med kupcem in prodajalcem v pisni obliki drugače dogovorjeno.

Pogoji za vračilo in popravilo izdelkov za kupce iz držav, ki niso članice EU, se urejajo v posebnem dogovoru med kupcem in prodajalcem.

»Return Material Authorization (RMA)« številka

Kupec mora, pred odpremo izdelka na popravilo k prodajalcu, pravilno in v celoti izpolniti obrazec "RMA zahtevek" in ga poslati po e-pošti na naslov: rma@tipro.si ali po faxu: 01 78 88 299. Obrazec "RMA zahtevek" je na: <https://www.tipro.net/support-and-documents/support-rma/rma/>.

Po prejemu pravilno izpolnjenega obrazca »RMA zahtevek«, bo prodajalec kupca obvestil o RMA številki, ki bo referenca za vse nadaljnje postopke. V primeru nepravilnega RMA zahtevka si prodajalec pridržuje pravico, da ne začne z nadaljnjimi postopki.

Transport

Kupec organizira dostavo izdelka z RMA številko na popravilo k prodajalcu in krije vse pripadajoče stroške. V primeru, ko bo popravilo izdelka v garanciji, bo prodajalec kupcu nadomestil znesek, ki je bil dogovorjen ob izdaji RMA številke. Kupec bo izdelek poslal v originalni ali drugi primerni embalaži, skupaj s kompletnimi dodatki (npr.: kabli, napajalniki, ...) in kopijo RMA zahtevka, ki bo pritrjen na transportno embalažo. V nasprotnem si prodajalec pridržuje pravico do vračila pošiljke in pravico zaračunati pripadajoče stroške.

V primeru prejetja poškodovane pošiljke bo prodajalec o tem obvestil kupca, ki je odgovoren za urejanje situacije s transporterjem. Prodajalec bo kupcu pri postopku uveljavitve zahtevka za odškodnino kupcu nudil pomoč.

Garancija

Garancija za izdelke, ki jo daje prodajalec, je omejena na določen čas in za primere, ko je bil izdelek uporabljen za namen in na način, za katerega je predviden. Vse ostale podrobnosti so določene v "Splošnih prodajnih pogojih", ki jih je izdal prodajalec.

Potrditev napake

Prodajalec bo izdelek po prejemu pregledal in potrdil prijavljeno napako ter določil njen izvor. Ta postopek praviloma traja manj kot dva tedna. Če je izdelek še v garanciji in je napaka v skladu z določili in pogoji garancije, bo proizvajalec nadaljeval s popravilom in napako odpravil. Če izdelek zaradi kakršnegakoli razloga ni več v garanciji, lahko sledi popravilo izven garancije.

Popravilo v garanciji

Prodajalec bo popravilo izvršil v dveh tednih, kril stroške popravila in transporta nazaj do kupca. Po zaključku popravila bo prodajalec izdelek vrnil in o tem obvestil kupca.

Popravilo, ki ga garancija ne krije

V primeru popravila izdelka, ki ga garancija ne krije, bo prodajalec pred popravilom kupcu posredoval predvidene stroške popravila in počakal na kupčevo odobritev stroškov. Če se kupec odloči, da se izdelek ne bo popravil, bo izdelek vrnjen tak, kot je bil prejet. V tem primeru si prodajalec pridržuje pravico zaračunati strošek pregleda. Če se kupec odloči za popravilo, bo prodajalec nadaljeval s popravilom in ga zaključil v praviloma dveh tednih. Po zaključku popravila bo prodajalec o tem obvestil kupca in izstavil račun. Kupec sam organizira prevzem in transport.