



OPĆI UVJETI POSLOVANJA

POPRAVCI UNUTAR JAMSTVENOG ROKA

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 strane kupca nije zatražena od prodavatelja, kao i za moguću izgubljenu dobit zbog nedostatka navedenih specifičnih svojstava.

Jamstvo počinje teći datumom isporuke kupljenog proizvoda krajnjem korisniku, a dokazuje se predočenjem računa i 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 uputama za korištenje.

Jamstvo na baterije prijenosnika može biti kraće od trajanja jamstva na uređaj. Na primjer, za uređaje proizvođača Acer je 6 mjeseci. Jamstvo na rasvjetno tijelo projektora (*lampu*) je različito od trajanja osnovnog jamstva na uređaj, jer se radi o potrošnom materijalu. Trajanje jamstva provjerite u uputama proizvođača.

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, samostalno sklopljenom računalu se naplaćuje.

Softverski problemi i podešavanje proizvoda, te popravci kvarova uzrokovanih malicioznim softverom (virusi, *malware-i* sl.) nisu predmet jamstva, te se takve intervencije naplaćuju.

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

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

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





POPRAVCI IZVAN JAMSTVENOG ROKA

Popravke do 30% tržišne vrijednosti proizvoda, a koji ne prelaze vrijednost od 66,36€/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, a naplaćeni popravak pokriva i trošak dostave.

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, plaćanjem u gotovini ili karticom na prijemnom pultu servisa.

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 prispjeću sredstava.

Jamstvo na rezervne dijelove ugrađene u MR servisu, u sklopu vanjamstvenog servisa, je min 90 dana. U slučaju da proizvođač daje duže jamstvo isto će se primijeniti na ugrađeni dio. 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 180 dana, a 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.

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. Izrada sigurnosnih kopija podataka (backup) je jedno od temeljnih pravila ispravnog korištenja računala i obveza je korisnika.





ZAMJENA PROIZVODA

Zamjena kompletnog proizvoda se vrši isključivo unutar jamstvenog roka, 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,

Neispravnost na bateriji, sklopu napajanja proizvoda, ulošku s tintom, ili bilo kojem dijelu bez kojeg je proizvod i dalje uporabljiv, ne smatra se razlogom za zamjenu proizvoda.

PRIJAVA PROIZVODA ZA SERVIS, PAKIRANJE I TRANSPORT

Krajnji korisnici mogu predati proizvod na prijemno mjesto MR servisa. Prijem servisa provjerava da li je uređaj vremenski unutar jamstvenog roka, a zbog mogućnosti oštećenja koja nisu vidljiva izvana (unutarnja oštećenja, prisutnost tekućine, naponski udar, pasta na utoru procesora, iskrivljeni pinovi, puknuća unutar zaslona koja je moguće utvrditi samo specijalnim alatom u servisu, sve vrste neovlaštenog otvaranja, korištenje zamjenske dodatne opreme koja može naštetiti uređajima...), finalnu odluku o valjanosti jamstva donosi ovlaštenu serviser nakon detaljnog pregleda.

Partneri s certifikatom za webRMA aplikaciju su dužni prijaviti proizvode za servis preko webRMA stranice. Reklamirane proizvode uz ispisani obrazac web prijave predaju dostavnoj službi, ili osobno predaju na prijemnom pultu servisa. Svi nedostaci (oštećenja, ogrebotine) moraju biti upisani na webRMA stranicama kod prijave proizvoda za servis. Završnu provjeru fizičkih oštećenja, za svu robu koja je poslana dostavnim službama, radi prijem MR servisa prilikom zaprimanja proizvoda.

Dio proizvođača za uređaje u jamstvu podržava tzv. *Pickup&Return* uslugu, t.j. organizaciju besplatne dostave od/do korisnika u trošku servisa. Obrazac za prijavu kvara i popis proizvođača se nalaze na www.mrservis.hr (Obrazac za prijavu kvara).

Fizička oštećenja uređaja nisu pokrivena jamstvom niti uslugom besplatne dostave. Ukoliko se u servisu utvrdi fizičko oštećenje, naknadno će Vam biti naplaćeni troškovi transporta.

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

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. MR servis ne odgovara za oštećenja nastala u transportu zbog neadekvatnog pakiranja.

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



CJENIK OSNOVNIH USLUGA SERVISA (IT, CE, MKA)

Naziv	Opis	Cijena (s PDV-om)
Usluga servisa - dijagnostika prve razine	Dijagnostika jednostavnog kvara, kvara na manje složenom proizvodu ili proizvodu niske prodajne cijene.	17,50€ / 131,85kn
Usluga servisa - dijagnostika druge razine	Dijagnostika kvara na složenom proizvodu ili dijagnostika koja zahtijeva uporabu testnih dijelova ili uređaja ili softverskih alata.	38,75€ / 291,96kn
Usluga servisa - dijagnostika treće razine	Dijagnostika kvara na visoko složenom proizvodu ili složena dijagnostika koja zahtijeva posebnu servisnu specijalizaciju.	49,77€ / 375,00kn
Usluga servisa - Logistički/administrativni troškovi servisa	Logistički, administrativni i troškovi manipulacije kod izvanjamstvenih servisa.	11,25€ / 84,76kn
Usluga servisa - sat rada servisera	Sat rada servisera, kod popravka informatičke opreme i potrošačke elektronika.	33,18€ / 250,00kn
Corrigo Diagnostic 2H	Dijagnostika unutar 2 radna sata od zaprimanja uređaja na prijemu u Dugoselskoj cesti 5., 10370 Rugvica.	57,24€ / 431.27kn
Corrigo Diagnostic 6H	Dijagnostika unutar 6 radnih sati od zaprimanja uređaja na prijemu u Dugoselskoj cesti 5., 10370 Rugvica.	32,35€ / 342,74kn
Usl. popravka računala - kompleksna zamjena dijela	Popravak zamjenom komponenata uz dugotrajnu dijagnostiku, rastavljanje kompletnog uređaja. Prijenosnici - matična ploča, bazni dijelovi kućište, CPU, VGA, HDD+recovery, hladnjak, CMOS, unutarnji kablovi"	48,54€ / 365,72kn
Usl. popravka računala - zamjena perifernog dijela	"Popravak zamjenom komponenata koje se mijenjaju bez dugotrajne dijagnostike i/ili je potrebno odvinuti 3-4 vijka. Prijenosnici - memorija, hdd bez OS-a, Optički uređaj, tipkovnica, LCD PC - kartice, hladnjak, napajanje, cmos."	32,35€ / 243,74kn
Usl. popravka računala - instalacija klijentskog OS-a	Instalacije OS-a i potrebnih pokretačkih programa.	48,94€ / 368,74kn
Usl. popravka računala- vraćanje sistema na tvorničke postavke	Vraćanje sustava sa skrivene particije li recovery medija bez spašavanja podataka.	24,89€ / 187,53kn
Usluga servisa - Dolazak i konstatacija kvara	Dolazak i konstatacija kvara	33,18€ / 250,00kn
Usluga servisa - Dolazak i manji popravak	Dolazak i manji popravak	41,48€ / 312,50kn

CJENIK OSNOVNIH USLUGA ZA BIJELU TEHNIKU

Šifra usluge	Naziv	Cijena (s PDV-om)
0390600	Usluga servisa - Dolazak i konstatacija kvara	33,18€ / 250,00kn
0390601	Usluga servisa - Dolazak i manji popravak	41,48€ / 312,50kn
0390602	Dolazak i srednji popravak	49,77€ / 375,00kn
0390603	Dolazak i veliki popravak	66,36€ / 500,00kn
0390604	Prijevoz aparat u radionu	33,18€ / 250,00kn

SAMSUNG PLAZA CJENIK USLUGA (GSM)

Šifra usluge	Naziv	Cijena (s PDV-om)
0050001	Usluga servisa - GSM zamjena ekrana	34€ / 256,17kn
0050011	Usluga servisa - GSM zamjena elektromehaničkih komponenata	22€ / 165,76kn
0050003	Usluga servisa - GSM zamjena glavne ploče	34€ / 256,17kn
0050012	Usluga servisa - GSM zamjena mehaničkih komponenata	22€ / 165,76kn
0050015	Usluga servisa - GSM zamjena ugradbene baterije	22€ / 165,76kn
0050002	Usluga servisa - GSM spašavanje podataka	34€ / 256,17kn
0050006	Usluga servisa - GSM testiranje baterije	22€ / 165,76kn
0050007	Usluga servisa - GSM testiranje dodatne opreme	22€ / 165,76kn
0050008	Usluga servisa - GSM programsko ažuriranje	22€ / 165,76kn
0050009	Usluga servisa - GSM lemljenje lemilom	70€ / 527,42kn
0050010	Usluga servisa - GSM lemljenje MicroBGA uređajem	90€ / 678,11kn
0050013	Usluga servisa - GSM prijenos podataka (iz mobitela u mobitel)	34€ / 256,17kn

KUPOVINA REZERVNIH DIJELOVA

Informacije o dobavlivosti i cijenama rezervnih dijelova možete dobiti upitom na prodaja@mrsevis.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@mrsevis.hr ili fax 01/3654-982.

Jamstvo na prodane rezervne dijelove je 90 dana, osim ako nije drugačije ugovoreno ili navedeno na računu.



POSLOVNICE MR servisa

CENTRALNI SERVIS I PRIJEM Dugoselska cesta 5 10370 Rugvica	PRIJEM SERVISA ZAGREB Slavonska avenija 26/4 10000 Zagreb	Customer Service Plaza - Servis Samsung uređaja Radnička cesta 37b 10000 Zagreb
---	--	--

Ukoliko korisnik ne preuzme uređaj u roku 8 dana po zaprimljenoj obavijesti da je uređaj spreman za preuzimanje, 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. Neispravni uređaji koji se ne preuzmu u roku 90 dana od zaprimanja obavijesti o preuzimanju, a bez prethodnog dogovora o produljenom čuvanju uređaja, ustupamo tvrtki ovlaštenoj za ekološko zbrinjavanje elektronskog i elektroničkog otpada.

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

OSNOVNI PODACI

- Porezni broj (VAT): 2567695
- OIB: 23566963636
MBS: 010075702
- Registar: Trgovački sud u Zagrebu, Tt-09/1008-4
- Tvrtka: MR servis društvo s ograničenom odgovornošću za trgovinu i usluge
- Skraćena tvrtka: MR servis d.o.o.
- Sjedište: Dugoselska cesta 5, 10370 Rugvica
- Pravni oblik: društvo s ograničenom odgovornošću
- Temeljni kapital: 265.445.62 EUR, uplaćen u cijelosti
- Član uprave: Željko Bašić, direktor
- Žiro račun: 2402006 - 1100562101, Erste & Steiermärkische banka
- IBAN: HR6624020061100562101
- Swift: ESBCHR22

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

U Rugvici 09.01.2023.

