



Pracovní postup RMA výrobků firmy Genius pr Českou republiku	Symbol: FX_GENIUS_CZ
Věc: Záruční reklamace výrobků Genius	
Autor: FixIT	Modifikace: 14.01.2011

## Procedúra RMA pro výrobky firmy Genius

1. Servisní středisko FixIT vyřizuje proces RMA pro výrobky firmy Genius zakoupené v České republice.
2. Před odesláním výrobků do servisního střediska v rámci procesu RMA, je nutné požádat o číslo RMA pomocí webové aplikace, která je zpřístupněná na stránce: <http://rma.fixit-service.com>. Reklamace odeslané bez přiděleného čísla RMA **nebudou vyřizované**. Podrobný popis celého procesu RMA je zpřístupněn, po přihlášení se do systému, na stránce: <http://rma.fixit-service.com>. Náповědu, která se týká přihlášení se do systému, je možné najít na [http://rma.fixit-service.com/register\\_help](http://rma.fixit-service.com/register_help).
3. V procesu RMA bude pro reklamaci přiděleno číslo RMA, které je třeba vytisknout (nutné jsou minimálně 2 kopie nálepek s tímto číslem). Jedno potvrzení s číslem RMA se nalepí na zásilku a dodatečně, kdyby došlo k poškození nálepky během přepravy, druhé potvrzení, spolu s ostatními požadovanými doklady (viz níže), je třeba umístit uvnitř zásilky RMA. Pokud zásilka obsahuje více jednotných balíčků, na každé reklamaci RMA musí být nalepeno její číslo. Zásilky bez nálepky s číslem RMA **nebudou vyřizované**.
4. Zásilky budou doručované na náklady FIXIT společností PPL CZ s.r.o. po splnění podmínek pro zasílání výrobků RMA. FixIT zadává vyzvednutí zásilky prostřednictvím společnosti PPL, zásilky posílané prostřednictvím jiné přepravní společnosti nebudou vyřizované. Zásilky odeslané na dobírku (pro FixIT) nebudou přijaté a budou odeslány zpět na náklady zákazníka.  
  
**UPOZORNĚNÍ:** Výrobky odeslané do servisního střediska musí být adekvátně zabalené a zabezpečené proti poškození (doporučuje se použití originálních krabic a výplně). Firma FixIT neodpovídá za poškození způsobené nevhodným balením pro přepravu.
5. Výrobek předávaný do servisního střediska v rámci RMA musí být kompletní. Příklad: pokud se reklamace týká reproduktorů nebo sady klávesnice a myš, je nutné odeslat celou sadu s příslušenstvím. Pokud výrobek RMA nebude úplný, FixIT může **odmítnout vyřizování** reklamace.
6. Každá zásilka RMA musí obsahovat:
  - 6.1. Kompletní zařízení
  - 6.2. Číslo RMA

Pracovní postup RMA výrobků firmy Genius pr Českou republiku	Symbol: FX_GENIUS_CZ
Věc: Záruční reklamace výrobků Genius	
Autor: FixIT	Modifikace: 14.01.2011

6.3. Kopie dokladu o koupě, který bude sloužit jako potvrzení záručních práv

6.3.1. Neposílejte prosím originál dokladu protože tyto nebudou odeslané zpět

6.3.2. Na dokladech, které mají více pozicí/stran prosíme o označení pozice, na které je uvedeno reklamované zařízení

7. FixIT ověří oprávněnost reklamace v závislosti na popsané závadě. V případě, že zařízení nefunguje, FixIT opraví nebo vymění výrobek během 15 kalendářních dnů (počínaje ode dne přijetí výrobku v servisním středisku) a pomocí přepravní společnosti odešle výrobek zpět na adresu uvedenou v reklamaci na náklady servisu.
8. Každá zásilka odeslaná od FixIT je pojištěná proti ztrátě nebo zničení během přepravy. Při převzetí zásilky prodejce je povinen ověřit zásilku a její obsah v přítomnosti pracovníka přepravní společnosti. V případě jakýchkoliv pochybností (zásilka je deformovaná, zničená, originální balení je poškozené apod.) prodejce je povinen sepsat zápis o škodě v přítomnosti pracovníka přepravní společnosti. Pouze písemný záznam o škodě umožňuje vyplacení odškodného od přepravní společnosti.
9. V případě, že bude do servisního střediska doručeno zařízení, které nepodléhá záruční opravě, bude toto zařízení odesláno Objednavateli reklamace na jeho náklady. Níže uvedené případy nepodléhají záruční opravě:
  - 9.1. Mechanické poškození (např. poškozený kryt, přeseknutý kabel nebo sedřený kabel atd.)
  - 9.2. Zásah třetí osoby do vnitřku zařízení (netýká se autorizovaného servisu)
  - 9.3. Používání zařízení neshodně s předurčením nebo doporučením od výrobce
10. V případě, že bude do servisního střediska doručeno zařízení, kterému již uplynula záruční lhůta, Objednavateli budou naúčtovány náklady opravy a pozáruční diagnostiky v hodnotě 320 CZK. Toto zařízení bude odesláno na náklady Objednavatele reklamace.

Kontaktní údaje, týkající se procesu RMA výrobků Genius:

**WWW:** [www.fixit-service.com/genius](http://www.fixit-service.com/genius)

**E-mail:** [genius@cz.fixit-service.com](mailto:genius@cz.fixit-service.com)

**Telefonní číslo** (+420) 226-25-98-64

**RMA Websystem:** <http://rma.fixit-service.com>