



## Reklamacija uređaja

U slučaju kvara na Vašem uređaju u jamstvenom roku, molimo da se obratite Vašem prodajnom predstavniku, posjetite prodajno mjesto na kojem ste uređaj kupili ili se obratite ovlaštenom servisnom centru.

Prodajno osoblje će Vam rado pomoći da se nastala poteškoća ukloni što prije te da nesmetano možete nastaviti s korištenjem. Ako želite, možete i osobno predati (ili o svom trošku poslati) uređaj u ovlaštenu servisni centar.

Ako ste A1 pretplatnik, nudimo Vam korištenje posudbenog uređaja dok je Vaš uređaj na servisu i to bez dodatne naplate. Raspoloživost zamjenskih uređaja je ograničena i ovisi o prodajnom mjestu.

Servis i transport unutar jamstvenog perioda i pod jamstvenim uvjetima neće biti naplaćeni.

Bez obzira jeste li se odlučili na slanje uređaja u ovlaštenu servis putem našeg prodajnog mjesta ili osobno, savjetujemo vam da prije predaje uređaja zaštitite svoje podatke od gubitka. Pročitajte u nastavku kako to najbolje možete napraviti.

**Prije slanja** uređaja u ovlaštenu servisni centar putem A1 prodajnog mjesta ili preko prodajnog predstavnika:

- **Pohranite svoje podatke na zasebnu memoriju;** Uređaj se nakon servisne procedure postavlja na tvorničke postavke. Zato svakako provjerite jeste li pohranili sve svoje podatke iz uređaja (fotografije, video i audio datoteke, kontakti i slično) na zasebnu memoriju ili ih sinkronizirajte na „svoj „oblak“ odnosno „cloud“ (iTunes, Google, office 365 ili slično) kako ih ne biste izgubili. A1, prodajna mjesta ili ovlaštenu servisni centri nisu odgovorni za gubitak korisnikovih podataka i/ili aplikacija, niti eventualnih troškova koji su nastali zbog tog gubitka.
- **Deinstalirajte aplikacije drugih proizvođača;** Proizvođači uređaja ne jamče ispravan rad s aplikacijama drugih proizvođača. Razne aplikacije (Auto killer, Lancher, Task killer, Superuser, Whatsapp, Skype, Viber, Antivirusne aplikacije) i igre mogu utjecati na ispravan rad uređaja, blokirati uređaj, brzo prazniti bateriju, smrzavati i gasiti ga te mogu izbrisati systemske datoteke ili ugasi systemske procese tako da se operativni sustav više ne može pokrenuti. Deinstalirajte navedene aplikacije i instalirajte najnoviju inačicu operativnog sustava te ponovo pokušajte reproducirati kvar. Ako je kvar i dalje prisutan nastavite sa sljedećim koracima.
- **Isključite sve lozinke i PIN-ove** koji su postavljeni na vašem uređaju; Kako bi se popravak mogao neometano izvršiti, potrebno je da obrišete postavljene PIN-ove, lozinke i ostale sigurnosne postavke, bilo da ste ih postavili sami ili su već bili postavljeni prije kupnje uređaja.



- **Priložite opremu koja je povezana s kvarom;** Na primjer, ako je kvar povezan s punjenjem uređaja, obavezno priložite i punjač koji koristite.
- **Obavezno pripremite svu dokumentaciju;** Uz uređaj je potrebno priložiti ovjereni jamstveni list i račun kao dokaz da je proizvod u jamstvenom roku..
- **Status servisa:** Sve informacije o statusu servisa svog uređaja možete dobiti putem internetske stranice <http://A1.agramservis.hr/> ili putem podataka s radnog naloga servisa u kojem ste osobno predali svoj uređaj
- **Preuzimanje uređaja:** svoj uređaj ste dužni preuzeti unutar 60 dana od dana obavijesti o preuzimanju. U slučaju vanjamstvenog popravka, obavezni ste podmiriti troškove popravka i transporta prije preuzimanja uređaja. A1 odnosno A1 prodajno mjesto ne preuzima odgovornost za navedeni uređaj nakon isteka roka za preuzimanje. Po isteku roka od 60 dana, uređaj će se predati na recikliranje, sukladno zakonu.
- **U slučaju da ne želite** od popravak već zatražite isključivo dijagnostiku uređaja tj. utvrđivanje funkcionalnosti uređaja, ovlaštenu servis će naplatiti trošak dijagnostike prema važećem cjeniku. Takav uređaj se može preuzeti nakon plaćanja navedene usluge.
- **Napomena za korisnike Apple/iPhone uređaja – obavezno isključite opciju „Find my phone“ prije slanja uređaja na servis;**  
Dio opcije „Find my phone“ je i funkcija zaštite uređaja od krađe. Zato obavezno provjerite jeste li isključili spomenutu opciju prije predaje uređaja na servis. U protivnom, popravak nije moguće izvršiti. Istu je moguće isključiti putem mobilnog uređaja (postavke/iCloud) ili putem internetske stranice [www.icloud.com/find](http://www.icloud.com/find).
- **Zaboravili ste lozinku?** Svoju lozinku, možete saznati putem internetske stranice <https://iforgot.apple.com/password/verify/appleid>
- Ako samostalno šaljete neispravan uređaj u ovlaštenu servisni centar, preporučamo korištenje transportne kutije kako ne bi došlo do oštećenja uređaja.

Popravak ili zamjena uređaja po uvjetima jamstva neće biti izvršena u slučaju da ovlaštenu servisni centar pregledom uređaja utvrdi da je:

- oštećenje na uređaju nastalo  **pogrešnim korištenjem uređaja** ili dijelova uređaja, odnosno korištenjem koje je u suprotnosti s proizvođačkim uputama
- kvar nastao zbog  **mehaničkog oštećenja, nepravilnog rukovanja** (uključujući oštećenja nastala od oštrih predmeta, savijanjem, stiskanjem, padom i sl.), neovlaštene modifikacije softvera (uključujući neovlaštenu nadogradnju ili proširenje), uporabu neodgovarajuće opreme, punjača, baterije ili drugog potrošnog materijala,



- 
- uređaj bio **pod utjecajem vlage, tekućine ili hrane, kemijskih proizvoda** i slično ili **više sile** (ekstremna temperatura, termalna oštećenja, korozija, grom, požar, neodgovarajući napon i polaritet te druga štetna djelovanja koja se ne mogu predvidjeti),
  - **serijski broj** uređaja ili datumski kod dodatne opreme je uklonjen, izbrisan, izmijenjen, nepregledan ili neispravan,
  - datum na jamstvenom listu **brisan ili ispravljan**,
  - proizvod vraćen **bez priloženog dokaza o kupnji (račun)** koji jasno pokazuje ime i adresu prodavatelja, vrijeme i mjesto kupnje, tip proizvoda i IMEI ili drugi serijski broj,
  - došlo do oštećenja koje je prouzročeno činjenicom da je proizvod bio **korišten na neispravan način** ili je bio spojen s bilo kojim drugi proizvodom, dodatnom opremom, softverom i/ili uslugom koji nije izradio ili dostavio proizvođač ili je korišten na bilo koji drugi način osim onog koji je naveden u korisničkim uputama proizvođača,
  - oštećenje prouzročeno činjenicom da su zaštitne naljepnice na kućištu baterije oštećene, ako su baterijske ćelije slomljene ili su vidljivi pokušaja nedozvoljenog načina rada ili je baterija bila korištena u opremi koja je drugačija od one za koju je bila napravljena,
  - otklonjena ili oštećena SIM zaštita na uređaju,
  - proizvod je bio otvaran, mijenjan ili popravljn od strane bilo koga osim ovlaštenog servisnog centra, ukoliko je bio popravljen uz **korištenje neoriginalnih dijelova** ili ako je serijski broj proizvoda, datumski kod mobilne dodatne opreme ili IMEI broj uklonjen, obrisan, izlizan, promijenjen ili je nečitljiv na bilo koji način.
  - postavke za SMS/GPRS/MMS/internet nisu ispravne, a kvar je povezan s korištenjem tih usluga

U svakom slučaju, molimo Vas da detaljno pročitate jamstvene uvjete proizvođača kako bi saznali koja su Vaša prava po osnovi jamstva.

Vaš A1