



Reklamacija proizvoda

U slučaju kvara ili nedostatka na Vašem uređaju, molimo da se obratite Vašem **prodajnom predstavniku** odnosno da posjetite ono **prodajno mjesto** na kojem ste uređaj kupili.

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 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 servisa 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 sistemske datoteke ili ugaziti sistemske procese tako da se operativni sustav više ne može pokrenuti. Deinstalirajte navedene aplikacije i tada pokušajte reproducirati kvar.
- **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. U suprotnom, jamstveni popravak nije moguć.
- **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 (ili novi u slučaju zamjene) ste dužni preuzeti unutar 60 dana od dana obavijesti o preuzimanju. U slučaju vanjamstvenog popravka na koji, dužni 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; nakon isteka zadanog roka, uređaj se predaje na recikliranje, sukladno zakonu
- **U slučaju da odustanete** od vanjamstvenog popravka ili zatražite isključivo dijagnostiku 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 – obvezno 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.
- **Zaboravili ste lozinku?** Svoju lozinku, možete saznati putem internetske stranice <https://iforgot.apple.com/password/verify/appleid>

Dodatne informacije:

Popravak u jamstvu neće biti prihvaćen u slučaju da ovlaštenu servisni centar dijagnostikom ustanovi sljedeće da:

- je oštećenje ili šteta nastali **pogrešnim korištenjem proizvoda** ili dijelova uređaja, odnosno korištenjem koje je u suprotnosti s proizvođačkim uputama
- je kvar nastao zbog **mehaničkog oštećenja, nepravilnog rukovanja** (uključujući oštećenja nastala od oštih predmeta, savijanjem, stiskanjem,



padom i sl.), neovlaštene modifikacije softvera (uključujući neovlaštenu nadogradnju ili proširenje), uporabu neodgovarajuće opreme, punjača, baterije ili drugog potrošnog materijala,

- je 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,
- je datum na jamstvenom listu **brisan ili ispravljan**,
- proizvod je vraćen **bez priloženog originalnog dokaza o kupnji (račun)** koji jasno pokazuje ime i adresu prodavatelja, vrijeme i mjesto kupnje, tip proizvoda i IMEI ili drugi serijski broj,
- došlo je do oštećenja (ili navodnog 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 onako kako je prema korisničkih uputama zamišljeno da se koristi,
- oštećenje je prouzročeno činjenicom da su zaštitne naljepnice na kućištu baterije oštećene, ako su baterijske ćelije slomljene ili pokazuju dokaze pokušaja nedozvoljenog rada ili je baterija bila korištena u opremi koja je drugačija od one za koju je bila napravljena,
- otklonjena je 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.
- se kvar ne može reproducirati,
- Ako 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 i obveze.

Vaš A1