



## PREKLAMACIJA PROIZVODA

### 1. Osnovi uvjeta za reklamiranje proizvoda

Korisnik može odustati od kupovine i vratiti proizvod A1 prodajnom mjestu ili prodajnom predstavniku u slijedećim slučajevima:

- raskid ugovora za Homebox/Officebox i A1 mobilni Internet te povrat proizvoda moguća je u roku 5 (pet) kalendarskih dana od početka trajanja ugovora. Krajnji korisnik je obavezan podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja
- odustajanje od kupovine te prijava povrata proizvoda u slučaju daljinske prodaje privatnim korisnicima je moguća unutar 14 (četrnaest) kalendarskih dana od trenutka prodaje odnosno dostave
- u svim slučajevim odustajanja od kupovine proizvod mora biti neoštećen, kompletan, u originalnom trgovačkom pakiranju, s pratećim jamstvenim listom i originalnim dokazom o kupovini (račun). U slučaju da neki od uvjeta nisu ispunjeni A1 nije dužan primiti proizvod i izvršiti povrat sredstava

Korisnik može u jamstvenom roku reklamirati neispravan proizvod A1 prodajnom mjestu, A1 prodajnom predstavniku ili ovlaštenom servisnom centru. Zbog kvalitetnije podrške i brže obrade, korisniku se preporuča da:

- Pohrani svoje podatke s uređaja prije slanja u ovlaštenu servis. A1 i/ili ovlaštenu servis nisu odgovorni za eventualan gubitak istih
- Postavi uređaj na tvorničke postavke i provjeriti SMS/GPRS/MMS/internet postavke
- Pokuša reproducirati kvar na tvorničkim postavkama
- Obavezno isključi zaporke ili PIN-ove na uređaju
- U slučaju slanja iPhone uređaja, obavezno je isključiti uslugu, odnosno opciju „Find my phone“ jer u protivnom servisni centar nije u mogućnosti izvršiti servis uređaja zbog funkcija zaštite uređaja koje su dio te usluge. Uslugu je moguće isključiti putem mobilnog uređaja (postavke/iCloud) ili putem [www.icloud.com/find](http://www.icloud.com/find).

Korisnik je u slučaju reklamacije dužan priložiti jamstveni list i originalni dokaz o kupnji koji jasno pokazuje ime i adresu prodavača, vrijeme i mjesto kupnje, tip proizvoda i IMEI ili drugi serijski broj. U slučaju da korisnik ne priloži potrebne dokaze, proizvod će biti tretiran prema vanjamstvenim uvjetima proizvođača. U slučaju da korisnik sam šalje neispravan proizvod u ovlaštenu servisni centar, preporuča se korištenje transportne kutije kako ne bi došlo do oštećenja samog proizvoda u transport.

### 2. Informacije o reklamiranom proizvodu

- A1 preuzima odgovornost za pregled proizvoda koji je reklamiran putem A1 prodajnog mjesta ili A1 prodajnog predstavnika te jamči da će ista biti izvršena od strane ovlaštenog servisnog centra. Ako se ustanovi odstupanje od navedenih uvjeta iz ovog dokumenta ili odstupanje od strane proizvođačevih uputa i uvjeta, A1 zadržava pravo odbijanja besplatnog uklanjanja kvara/nedostatka na proizvodu.
- Sve informacije o statusu servisa korisnik može saznati putem internet stranice <http://A1.agramservis.hr/>
- A1, odnosno ovlaštenu servisni centar nisu odgovorni za gubitak korisnikovih podataka i/ili aplikacija, niti eventualnih troškova koji su nastali zbog tog gubitka. Uređaj se nakon servisne procedure postavlja na tvorničke postavke
- Korisnik je dužan, nakon servisa, preuzeti svoj uređaj unutar 60 dana od dana obavijesti
- A1 ili A1 prodajno mjesto ne preuzima odgovornost za navedeni proizvod nakon isteka roka za preuzimanje te ga nakon istog predaje na recikliranje sukladno zakonu
- U slučaju da korisnik odustane od vanjamstvenog popravka ili zatraži isključivo dijagnostiku uređaja, ovlaštenu servis će naplatiti trošak dijagnostike prema važećem cjeniku. Takav uređaj se može preuzeti nakon plaćanja navedene usluge.