



Záruka a servis

Záruka se vztahuje na vady materiálu nebo technické vady vzniklé při výrobě zařízení.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé nesprávnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením (především poškození plastových dílů výrobku, poškrábání displejů vzniklé nesprávným čištěním, poškození způsobené nárazy ...), použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou nebo poškozením elektrostatickým výbojem.

Záruka se dále nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, ani na případné škody vzniklé v tomto důsledku.

Prodávající neručí za případnou ztrátu, poškození nebo zneužití dat uložených na záznamových médiích výrobku. Před převzetím výrobku do opravy je povinností kupujícího zabezpečit si odpovídající zálohu potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití.

Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu rozšiřujících komponent zakoupených na jiném místě než u prodejce tohoto výrobku, pokud není tento komponent schválen prodejcem.

Záruka se nevztahuje na škody vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo provozování v extrémně neobvyklých podmínkách.

Záruka zaniká v případě neoprávněného zásahu do výrobku osobou, která nebyla k zásahu výslovně prodávajícím zmocněna.

Záruka rovněž zaniká, jestliže bude kupující přes upozornění hrubě porušovat zásady provozu a používání výrobku popsány v uživatelské příručce.

U notebooků se záruka nevztahuje na baterii.

Nejčastější problémy při uplatňování reklamace

1. Neúplný popis chyby. Nejčastěji zákazníci píšou do popisu chyby "nefunguje". Pokud reklamační technik začne testovat zařízení s tímto popisem chyby a zařízení se spustí, považuje se reklamační za neoprávněnou. Proto prosím vždy pište podrobný popis chyby např.: „monitor zobrazuje po zapnutí jen odstíny červené barvy a v pravém horním rohu černý flek o šířce cca 5 cm.“

2. Poškozené ochranné nálepky. Nedávejte svévolně dolů žádné samolepky ani plomby (z operačních pamětí, šasi notebooku atd.), jinak automaticky ztrácíte nárok na záruku. Záruční plomby jsou vždy instalovány tak, aby žádným způsobem nemohly omezovat v plnohodnotném používání zařízení nebo jeho součástí.

3. Špatně nastavené přepínače nebo nekorektní instalace. Zákazník si nepřečte návod a nenainstaluje výrobek korektně. Prosíme, čtěte manuály a instalační pokyny, ušetříte tím mnoho času a peněz.

4. Špatná verze BIOSu/UEFI. Mnoho chyb vzniká instalací verze BIOSu/UEFI, která není určena pro daný typ základní desky. Pokud máte pochybnosti o správnosti instalované verze, před provedením aktualizace se raději poradte s naším technikem.

5. Reklamace parametrů, které výrobce negarantuje. Zákazníci někdy očekávají od výrobků vlastnosti, které výrobce nezaručuje. Prosím, před koupí zboží konzultujte jeho parametry s prodejcem, případně si výrobek nechte předvést.



6. Vypálené body u LCD monitorů. norma ISO 13406-2 připouští u LCD monitoru až 5 vypálených pixelů na 1 milion pixelů. Proto reklamace tohoto typu nemohou být akceptovány. Podle ISO normy v tabulce je maximální poměr vadných pixelů na milion bezvadných.

Příklad: na displeji 15 "LCD monitoru je 0,786432 milionu pixelů - povolených 5 na 1 milion - proto $5 * 0,78 = 3,9$ chybného pixelu na monitor.

Záruční lhůta

Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení. Záruční doba je u všech produktů 24 měsíců ode dne převzetí produktu kupujícím, pokud není dále uvedené jinak, případně pokud prodejce nestanoví delší záruční dobu. Delší záruční doba může být stanovena v Reklamačním řádu nebo vyznačená na faktuře přiložené k produktu. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady je záruční doba 24 měsíců, prodávající však nezodpovídá za vadu, kvůli které byla dojednaná nižší cena.

U použitých věcí je záruční doba 12 měsíců a prodávající nezodpovídá za vady vzniknuté jejich použitím anebo opotřebením. Použité věci jsou ze strany prodávajícího viditelně označené jako použité a je u nich uvedena informace o jejich zkrácené záruční době.

Stav záruční lhůty si můžete zkontrolovat u zboží zakoupeného u nás po zadání sériového čísla v sekci „Ověření záruky“ i zde na webu.

Uplatnění reklamace

Kupující může reklamaci uplatnit přímo v provozovně prodávajícího na adrese Jana Palacha 494, 530 02 Pardubice – Zelené Předměstí. Dále je možné reklamaci zboží odeslat společně s řádně vyplněným reklamačním formulářem na adresu prodávajícího:

Skylake Computers s.r.o. – reklamace

Jana Palacha 494

530 02 Pardubice – Zelené Předměstí

Vyřízení reklamace

Prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od následujícího dne od podání reklamace.



Placená oprava nebo servis v případě zamítnuté reklamace

Bude-li reklamace zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku Skylake Computers nebo individuální domluvy. Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení, přičemž oprava bude provedena nejpozději do 60 dnů ode dne následujícího po přijetí zboží. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

Pozáruční servis

Skylake Computers nabízí také možnost vlastního pozáručního servisu v případě, že se vyskytne závada na zboží, u kterého již uplynula záruční lhůta. Diagnostika závady je zdarma. V případě, že máte zájem o pozáruční servis, kontaktujte nás prosím na e-mailové adrese servis@skylakecomputers.cz nebo na telefonním čísle +420 723 756 878.