

Pred uplatnením reklamácie si pozorne prečítajte Reklamačné podmienky, potom postupujte podľa nasledujúcich pokynov:

- Tovar prineste osobne alebo pošlite prepravnou službou (náklady na prepravu hradí odosielateľ),
- Tovar nesmie byť mechanicky (zlomený plošný spoj, prasknuté - polámané konektory, odlomené časti, prelepované štítky sériových čísel) ani elektricky (napr. prepólovanie, prepätie - výboj blesku, spálené cesty na plošnom spoji) poškodený, inak strácate nárok na záruku,
- K tovaru priložte kópiu faktúry a dodacieho listu s výrobným číslom vadného výrobku,
- K tovaru priložte Vaše kontaktné údaje, aby sme Vás mohli spätne kontaktovať. Nezabudnite priložiť podrobný popis závady a podrobný popis podmienok pri ktorých sa závada prejavuje.

Reklamačné podmienky

Pretože RadioLAN, spol. s r.o. predpokladá u svojich zákazníkov odbornú technickú úroveň adekvátnu odborníkom zaoberajúcim sa sieťovými technológiami, neručí za škody spôsobené neodbornou inštaláciou alebo neodborným používaním výrobkov.

Spoločnosť RadioLAN, spol. s r.o. neručí za zachovanie údajov uložených na reklamovaných dátových médiách (flash disky, flash pamäte v aktívnych zariadeniach apod.) a nenesie zodpovednosť za škody spôsobené ich stratou alebo zneužitím.

Zároveň spoločnosť RadioLAN, spol. s r.o. považuje za neoprávnené také reklamácie, ktoré vzniknú svojvoľným preprogramovaním obsahu flash pamäte v aktívnom zariadení, aj keď sa jedná o firmware získaný priamo zo stránky výrobcu, prípadne RadioLAN, spol. s r.o.

Odovzdanie tovaru

Pred uplatnením reklamácie dôkladne skontrolujte, či závada nie je spôsobená nastavením alebo zapojením výrobku v rozpore s odporúčaním výrobcu.

Stručne prekonzultujte s našim technikom, či nie je možné závadu odstrániť na mieste napr. správnym nastavením alebo výmenou ovládačov.

Tovar prineste osobne alebo pošlite prepravnou službou. Zabalte ho do antistatického obalu a v prípade jeho zasielania aj do dostatočne pevného náhradného obalu (napr. primeraná kartónová krabica) tak, aby nedošlo k poškodeniu pri preprave. Pri reklamovanom tovare posielajte jeho príslušenstvo (CD média, diskety, manuály, káble, zdroje). Prípadné nejasnosti prosím konzultujte telefonicky alebo e-mailom so servisným oddelením.

Tovar samozrejme nesmie byť mechanicky (zlomený plošný spoj, prasknuté - polámané konektory, odlomené časti, prelepované štítky sériových čísel) ani elektricky (napr. prepólovanie, prepätie - výboj blesku, spálené cesty na plošnom spoji, poškodené stabilizátory vplyvom pripojenia iného ako nominálneho napätia) poškodený, inak automaticky strácate nárok na záruku.

Záruka sa nevzťahuje na mechanicky poškodené výrobky, výrobky s poškodenou identifikačnou nálepkou, výrobky poškodené nedbanlivosťou, zariadenia zničené inštaláciou nesprávneho FIRMWAREu, ventilátory používané v prašnom prostredí, zariadenia s ventilátormi, ktoré sa pokazili vplyvom zastavenia ventilátora, lebo pracoval v prašnom prostredí. Záruka sa nevzťahuje na prehriate zariadenia alebo na zariadenia inštalované v prostredí inom ako tepelne zodpovedajúcim údajom v návode na použitie. Preto kontrolujte pravidelne stav Vášho zariadenia a pri prípadnom zastavení ventilátora, alebo spozorovaní jeho nesprávnej činnosti kontaktujte servis RadioLAN, spol. s r.o. Zároveň sa záruka nevzťahuje na zariadenie poškodené vplyvom prepólovania napájacieho napätia alebo pripojenia iného ako dodávaného zdroja. Tiež sa záruka nevzťahuje na zariadenia poškodené vplyvom pripojenia "upravovaného" príslušenstva (zdroje a podobne). V poslednom období je trend zničiť zariadenie úplne, pripojením vyššieho ako nominálneho napájacieho napätia, alebo prepólovaním napájacieho napätia v prípade nespokojnosti s inou funkčnosťou zariadenia. Takéto chyby zariadení sú však ľahko rozpoznateľné a zariadenia **NEBUDÚ** vyreklamované. Preto prosím nerobte podobné zásahy.

Stav riešenia reklamácie si môžete overiť buď telefonicky na 02/330 04 000 alebo e-mailom na office@radiolan.sk

Doprava tovaru

Po dohode so zákazníkom je možné odoslať zariadenie späť prostredníctvom spoločnosti UPS (nie pošta), pokiaľ nie je možné odovzdať tovar osobne. Reklamačné konanie začína dátumom prijatia tovaru servisným oddelením, nie dátumom podania zásielky. Ak je tovar pred koncom záruky doporučujeme zvážiť, či počas doby prepravy neuplynie záruka na reklamovaný tovar. V takom prípade je požadovanie záruky na tovar bezpredmetné.

Prepravu tovaru naspäť zabezpečuje dodávateľ na svoje náklady, ale iba v prípade oprávnených reklamácií. Akýkoľvek iný spôsob prepravy uhrádza zákazník.

V každom prípade aby vybavená reklamácia mohla byť zaslaná je nutné sa telefonicky (02/330 04 000), alebo akýmkoľvek iným spôsobom ozvať (e-mail, list). V prípade nezáujmu zákazníka o reklamáciu je tovar odložený po dobu 6 mesiacov u dodávateľa. Po uplynutí tejto doby považujeme reklamáciu za bezpredmetnú.

Reklamácia

Dĺžka záruky pre jednotlivé výrobky je 24 mesiacov a dokladom pre vybavenie reklamácie je faktúra, alebo dodací list. V prípade mimozáručnej opravy sa prosím predom informujte na cenu opravy. V prípade oprávnenej záručnej reklamácie bude tovar v čo najkratšom možnom termíne (bežne 3-15 dní max 30 dní) opravený, prípadne vymenený za iný opravený, alebo nový kus rovnakého typu. V prípade, že nie je možné vyriešiť reklamáciu opravou alebo výmenou za rovnaký typ, vyhradzuje si právo riešiť reklamáciu výmenou za iný výrobok s rovnakými alebo lepšími vlastnosťami. (Zariadenia rovnakého typu už nemusia byť na trhu). V prípade neoprávnenej reklamácie bude zákazníkovi tovar vrátený až po uhradení nákladov na neoprávnenú reklamáciu.

Najčastejšie problémy pri uplatňovaní reklamácie

Neúplný popis závady. Najčastejšie zákazníci píšú do popisu závady "nefunguje". Ak technik začne testovať zariadenie a toto nabehne, považujeme reklamáciu za neoprávnenú. Preto, prosím píšúe podrobný popis závady napr. "pri nastavení módu Ad-Hoc sa zariadenie nespojí so zariadením pracujúcim rovnakým módom. Zariadenie, na ktoré sa pripája pracuje s inými zariadeniami korektne". Zlé nastavené prepínače alebo nekorektná inštalácia. Zákazník si neprečíta návod a nenainštaluje výrobok korektné. Zlá verzia FIRMWARu. Veľa chýb vzniká inštaláciou FIRMWARu, ktorý nie je určený pre daný typ zariadenia, alebo pri inštalácii vznikne problém s napájaním a podobne. V žiadnom prípade nemente FIRMWARE.

Reklamácia parametrov, ktoré výrobca negarantuje. Zákazníci niekedy očakávajú od výrobkov vlastnosti, ktoré výrobca nezaručuje. Napr. kúpil som zariadenie WX1590 a toto korektné nepracuje oproti iným Access pointom fy ORINOCO v móde AP Client. Táto vlastnosť nie je závadou.. Prosím, pred kúpou výrobku konzultujte jeho parametre s našimi predajcami.

Nespokojnosť s dobou vybavovania reklamácie

Technik musí každý výrobok testovať a v prípade jeho zaneprázdnenosti to nie je možné urobiť na počkanie. Taktiež je nutné pri vybraných produktoch počkať na odpoveď výrobcu o spôsobe vybavenia reklamácie (výmena, za opravený kus, výmena za nový typ, výmena za novší model s doplatkom, vrátenie peňazí) čím sa môže doba reklamácie predĺžiť až na jeden mesiac.

V Bratislave, dňa 01.06.2015