

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

### USLOVI OSTVARENJA POPRAVKE U GARANCIJI

Davaoc garancije garantuje da proizvod ima sva potrebna svojstva za njegovu redovnu upotrebu ili promet u svrhu kojoj je taj uređaj namenjen, ali ne preuzima odgovornost za svojstva proizvoda koja su neophodna za specifičnu upotrebu ili obavljanje delatnosti, koju je bilo potrebno posebno ugovoriti, odnosno koja pri ugovaranju kupoprodaje od strane kupca nije zatražena od prodavca, kao i za moguću izgubljenu dobit zbog nedostatka navedenih specifičnih svojstava.

Garancija počinje da važi datumom isporuke kupljenog proizvoda krajnjem korisniku, a dokazuje se prilaganjem računa i overenog garantnog lista te uz detaljan opis kvara.

**Važeci garantni list** je originalni garantni list koji je uz uređaj priložio proizvođač.

Garantni list **mora biti pravilno popunjen, potpisan i overen pečatom od strane prodavca** (prodavca krajnjem korisniku).

Ukoliko uz proizvod ne dolazi originalni garantni list proizvođača, priznaje se isključivo garantni list distributera (uvoznika). Kvarovi na proizvodima pokrivenim garancijom biće otklonjeni bez naplate, samo u slučaju, ako nisu izazvani mehaničkim uticajem ili rukovanjem suprotno uputstvu za korišćenje, od strane krajnjeg korisnika.

Garancija na prodate rezervne delove je 90 dana. Garancija na rezervne delove ugrađene u KimTec servisu je 90 dana. Ukoliko se kod popravke proizvoda ne ugrađuje rezervni deo, nego komercijalni artikl (npr. memorija), taj artikl ima redovnu garanciju koje počinje da važi od dana isporuke proizvoda/uređaja. Garancija na uslugu servisa je takodje 90 dana.

Garancija na uslugu servisa odnosi se samo na identičan kvar, tj. neispravnost iste komponente i ne obuhvata funkcionisanje celog proizvoda. Svaki proizvod je nakon servisa funkcionalno testiran u skladu sa preporukama proizvođača.

## ZAMENA PROIZVODA

Zamena kompletnog proizvoda se vrši u slučaju kada:

- su ispunjeni zakonski uslovi prema Zakonu o obligacionim odnosima i Zakonu o zaštiti potrošača,
- je zamena kompletnog proizvoda standardna servisna procedura za taj proizvod,
- je nakon tri popravke ista neispravnost proizvoda i dalje prisutna.

Neispravnost na bateriji, sklopu napajanja proizvoda ili kućištu s bojom, ne smatra se razlogom za zamenu proizvoda.

## NAPOMENA

Računari koji su kupljeni po komponentama i nisu sklopljeni od strane proizvođača ili distributera, imaju garanciju samo na komponente te se podrazumeva da će krajnji korisnik sam izvršiti dijagnostiku komponenti te reklamirati samo neispravnu komponentu. Svaka dijagnostika na celom računaru se naplaćuje.

Korišćenje nekvalitetnog i neoriginalnog potrošnog materijala može uzrokovati neispravnost uređaja, koja nije predmet garancije te sve troškove popravke snosi krajnji korisnik.

Garancija na baterije notebook računara je 12 meseci (za uređaje proizvođača Mitac i Acer je 6 meseci) bez obzira na trajanje osnovne garancije proizvoda.

Garancija za projektore proizvođača Benq je 3 godine, ali je garancija na lampu (rasvetno telo) 6 meseci ili 1000 radnih sati.

Softverski problemi, softversko podešavanje proizvoda nisu predmet garancije te se takve intervencije naplaćuju.

Kvarovi uzrokovani malicioznim softverom (virusi, malwarei sl.) nisu predmet garancije.

U slučaju korišćenja nelicenciranog operativnog sistema, ne vršimo reinstalacije, niti bilo kakve softverske radnje na računaru.

**Ostali garantni uslovi, zajedno s razlozima eventualnog ne priznavanja garancije su navedeni na garantnom listu koji dolazi uz proizvod.**

## **KORISNIČKI PODACI U PROIZVODIMA/NA MEDIJIMA**

Standardna procedura popravke ne uključuje brisanje podataka sa proizvoda i medija, osim ukoliko nema drugog načina popravke (na primer: izmena diska na računaru). Ipak, i u drugim servisnim procedurama može doći do gubitka podataka, pa za bilo kakve podatke koji su snimljeni u proizvodima, ili medijima (imenik, slike, muzika, dodatni softver, sertifikati ....) ne garantujemo, odnosno u slučaju gubitka podataka ne preuzimamo odgovornost.

Korisnik proizvoda je dužan raditi sigurnosnu kopiju podataka.

## **PRIJAVA PROIZVODA ZA SERVIS, PAKOVANJE I TRANSPORT**

Partneri sa certifikatom za web RMA aplikaciju su dužni prijaviti proizvode za servis preko web stranice servisa. Ukoliko partneri ne poseduju certifikat, mogu ga zatražiti na [servis@kimtec.rs](mailto:servis@kimtec.rs). Reklamirane proizvode predaju, uz ispisan obrazac web prijave, dostavnoj službi prilikom preuzimanja komercijalne porudžbine, šalju dostavnom službom ili lično predaju na prijemnom pultu servisa.

Preporučuje se da se proizvodi šalju bez dodataka (izuzev za D LINK opremu koja mora biti kompletno dostavljena), osim ako korisnik ne smatra da je određeni dodatak povezan s kvarom. Svi dodaci koji se šalju uz proizvod moraju se upisati prilikom prijave robe.

Takođe, svi nedostaci (oštećenja, ogrebotine) moraju biti upisani kod prijave proizvoda za servis, na web RMA stranicama. Završnu proveru fizičkih oštećenja radi prijem KimTec servisa prilikom preuzimanja proizvoda.

Svi proizvodi koji se šalju bilo kojim oblikom dostave, moraju biti zapakovani na način koji će onemogućiti oštećenja prilikom normalne manipulacije proizvodima. Dostavne službe imaju pravo odbiti preuzimanje proizvoda koji nije adekvatno zapakovan.

Komponente s izloženim elektroničkim delovima (memorije, matične ploče, grafičke kartice, diskovi) moraju biti zapakovani u antistatičku ambalažu.

## **POPRAVKE VAN GARANTNOG ROKA**

Popravke do 30% tržišne vrijednosti proizvoda, a koji ne prelaze vrednost od 6000,00 din (uključujući PDV) smatramo ekonomski isplativim. U svim ostalim slučajevima tražimo pismeno odobrenje po ponudi za popravku.

Na odluku korisnika čekamo do 15 kalendarskih dana. Nakon isteka tog roka, reklamirani proizvod vraćamo korisniku uz naplatu troškova dijagnostike i dostave.

Vreme od slanja obaveštenja korisniku, odnosno zaheva za odobrenjem, do dobijanja istog, ne ulazi u ukupno vreme popravke, odnosno ukupno vreme popravke se produžuje za vreme čekanja odobrenja, ako isto prelazi 24 sata.

Ukoliko korisnik odustaje od popravke, naplaćuju se troškovi dijagnostike prema niže navedenom cenovniku.

Ukoliko je proizvod na popravci van garantnog roka poslat dostavnom službom, isti se vraća takođe dostavnom službom, o trošku korisnika.

Ukoliko se testiranjem proizvoda dođe do zaključka da je proizvod ispravan, takođe se naplaćuju troškovi dijagnostike kao i troškovi povrata uređaja dostavnom službom.

Ribon štampača s problemom pisanja češće je nemoguće popraviti bez ugradnje novih ribona, s tim je stranka sporazumna da ćemo u uređaj ugraditi i naplatiti i nov ribon.

Popravka se može platiti uplatom na žiro račun društva (preko banke,pošte) ili plaćanjem u gotovini na pultu servisa.

Svi rezervni delovi ugrađeni u proizvode kojima je istekla garancija, ostaju u vlasništvu kompanije KimTec servis d.o.o. do uplate punog iznosa popravke prema izdatom računu.

Uređaje isporučujemo tek po izvršenoj uplati i to uz potvrdu uplate i izveštaj banke o prispeću sredstava.

## CENOVNIK SERVISNIH USLUGA

Vrsta uređaja	Pregled	Usluga popravke
<b>POTROŠAČKA ELEKTRONIKA</b>		
TV CRT	1.180,00 Din.	2.360,00 Din.
TV LCD	1.650,00 Din.	3.000,00 Din.
TV PDP	1.650,00 Din.	3.000,00 Din.
Muzički uređaji	700,00 Din.	1.180,00 Din.
DVD	600,00 Din.	850,00 Din.
Kućni bioskopi	700,00 Din.	1.180,00 Din.
Mali kućni aparati	300,00 Din.	600,00 Din.
Bela tehnika	1.300,00 Din.	2.700,00 Din.
Mobilni klima uređaji	1.300,00 Din.	2.700,00 Din.
<b>IT OPREMA</b>		
Notebook	2.360,00 Din.	2.360,00 Din.
Monitori	1.180,00 Din.	2.360,00 Din.
Računari	1.600,00 Din.	2.360,00 Din.
Fotoaparati	900,00 Din.	1.180,00 Din.
Ugradnja memorije		1.180,00 Din.
Opravka matične ploče BGA reflow/BGA reballing		9.500,00 Din.
Opravka grafičke kartice BGA reflow/BGA reballing		7.000,00 Din.
Backup podataka		5.000,00 Din.
<b>RAD NA TERENU</b>		
Usluga servisa-putni troškovi		40 dinara po kilometru
Usluga servisa-vreme provedeno na putu		1.650,00 Din.
Usluga servisa-sat rada servisera na terenu		2.360,00 Din.

NAPOMENA: Pregled se naplaćuje u slučaju da korisnik usluga odustane od popravke, a servis je u mogućnosti da izvrši popravku istog. Sve cene su sa uračunatim PDV.

## KUPOVINA REZERVNIH DELOVA

Informacije o dobavljalivosti i cenama rezervnih delova možete dobiti upitom na [asus.service@kimtec.rs](mailto:asus.service@kimtec.rs), [acer.service@kimtec.rs](mailto:acer.service@kimtec.rs), [servis@kimtec.rs](mailto:servis@kimtec.rs).

Firme i krajnji korisnici, narudžbu potvrđuju uplatom po ponudi I slanjem obaveštenja na [servis@kimtec.rs](mailto:servis@kimtec.rs) ili fax 011/20-70-689

Ukoliko korisnik ne preuzme uređaj u roku 8 dana od završetka servisa naplaćujemo skladištenje u iznosu od 1% tržišne vrednosti za svaki dan skladištenja. Za uređaje koji neće biti preuzeti u roku od 90 dana, a bez prethodnog dogovora o produženom čuvanju, ne odgovaramo.

Preuzimanje servisiranih uređaja moguće je samo uz originalne servisne prijemnice.

## OSNOVNI PODACI

**Kim-Tec Servis d.o.o.društvo s ograničenom odgovornošću za trgovinu I usluge**

**Matični broj (MB): SR106212051**

**PIB: 20556218**

**Žiroračun 160-323432-71, otvoren kod Banke Intesa ad i**

**275-0010220827641-06 kod Societe Generale banke**

**tel(381)11 20-70-684, fax(381)11 20-70-689 , email:servis@kimtec.rs, www.kimtecservis.rs**