



UPUTE ZA REKLAMACIJU I SERVIS UREĐAJA

1. Prijava kvara na uređaju

U slučaju kvara na uređaju koji ste kupili na A1 prodajnom mjestu, A1 partnerskom prodajnom mjestu, A1 daljinskom kanalu prodaje ili putem A1 prodajnog predstavnika, a koji kvar se pojavio u jamstvenom roku, molimo da se obratite kanalu putem kojeg ste uređaj preuzeli ili izravno ovlaštenom servisnom centru, kako je definirano u tablici:

Način dostave kupljenog uređaja korisniku	Način dostave uređaja na servis
Uređaj kupljen kanalima daljinske prodaje ili je kupljen u A1 centru ili partnerskom prodajnom mjestu, a korisniku je dostavljen putem dostavne službe na adresu	korisnik se može obratiti A1 Službi za korisnike, koja će organizirati preuzimanje uređaja na adresi korisnika putem dostavne službe
Uređaj kupljen i preuzet u A1 centru ili A1 partnerskom prodajnom mjestu	reklamacija uređaja i slanje na servis putem istog A1 centra ili A1 partnerskog prodajnog mjesta u kojem je uređaj i kupljen
Veliki poslovni korisnici koji su uređaj kupili putem prodajnog predstavnika	korisnik se može obratiti A1 Službi za poslovne korisnike, koja će organizirati preuzimanje uređaja na adresi korisnika putem dostavne službe
Svi kanali	korisnik može uređaj predati i osobno, odlaskom u ovlašteni servis

Prodajno osoblje rado će Vam 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 ovlašteni servisni centar.

Ako ste A1 pretplatnik, nudimo Vam korištenje posudbenog uređaja dok je Vaš uređaj na servisu i to bez dodatne naplate. Napominjemo da je raspoloživost zamjenskih uređaja ograničena i ovisi o prodajnom mjestu te ne jamčimo da ćemo u svakom trenutku imati raspoloživi zamjenski uređaj.

Servis i transport unutar jamstvenog perioda i pod jamstvenim uvjetima neće biti naplaćeni.



2. Koraci prije slanja uređaja na servis

Molimo Vas da sačuvate originalnu ambalažu uređaja za slučaj da bude potrebno slanje uređaja na servis. U slučaju da originalna kutija nije dostupna, dužni ste osigurati da je uređaj ispravno zapakiran na način koji će spriječiti eventualna oštećenja tijekom transporta. Preporučamo korištenje transportne kutije kako ne bi došlo do oštećenja uređaja. Nepravilno zapakirani uređaji mogu dovesti do gubitka prava na jamstvo. Proizvođač i servisni centar ne preuzimaju odgovornost za oštećenja nastala zbog neadekvatnog pakiranja uređaja.

Detaljne upute za pakiranje paketa koje šaljete putem HP-Hrvatske pošte d.d. možete preuzeti [OVDJE](#).

Ovaj uvjet sastavni je dio uvjeta jamstva i procedure reklamacije, stoga Vas molimo da pažljivo pročitate sve upute vezane uz postupak slanja uređaja na servis.

Bez obzira jeste li se odlučili na slanje uređaja u ovlaštenu servisnu centar putem našeg prodajnog mjesta ili osobno, savjetujemo Vam da prije predaje uređaja zaštitite svoje podatke od gubitka.

Pročitajte u nastavku kako to najbolje možete napraviti.

Prije slanja uređaja u ovlaštenu servisnu centar putem A1 prodajnog mjesta ili preko prodajnog predstavnika:

- **Pohranite svoje podatke na zasebnu memoriju**

Uređaj se nakon servisne procedure postavlja na tvorničke postavke, zato svakako provjerite jeste li pohranili sve svoje podatke iz uređaja (fotografije, video i audio datoteke, kontakte 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 ili ovlaštenu servisnu centar 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 ugasiti sistemske procese tako da se operativni sustav više ne može pokrenuti. Deinstalirajte navedene aplikacije i instalirajte najnoviju



inačicu operativnog sustava te ponovo pokušajte reproducirati kvar. Ako je kvar i dalje prisutan nastavite sa sljedećim koracima.

- **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.

- **Napomena za korisnike Apple/iPhone uređaja**

Obavezno isključiti 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 Apple lozinku?**

Svoju lozinku, možete saznati putem internetske stranice <https://iforgot.apple.com/password/verify/appleid>

3. Praćenje statusa 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.

4. Dijagnostika bez popravka

- U slučaju da ne želite popravak već zatražite isključivo dijagnostiku uređaja tj. utvrđivanje funkcionalnosti uređaja, ovlašteni servis će naplatiti trošak



dijagnostike prema važećem cjeniku. Takav uređaj se može preuzeti nakon plaćanja navedene usluge.

5. Ograničenje jamstva za uređaj

Popravak ili zamjena uređaja po uvjetima jamstva neće biti provedena u slučaju da ovlašteni servisni centar pregledom uređaja utvrdi da je:

- oštećenje na uređaju nastalo pogrešnim korištenjem uređaja ili dijelova uređaja, odnosno korištenjem koje je u suprotnosti s proizvođačevim uputama
- 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
- 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
- datum na jamstvenom listu brisan ili ispravljan
- proizvod vraćen bez priloženog dokaza o kupnji (račun) koji jasno pokazuje ime i adresu prodavatelja, vrijeme i mjesto kupnje, tip proizvoda i IMEI ili drugi serijski broj
- došlo do 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 onog koji je naveden u korisničkim uputama proizvođača
- oštećenje prouzročeno činjenicom da su zaštitne naljepnice na kućištu baterije oštećene, ako su baterijske ćelije slomljene ili su vidljivi pokušaji nedozvoljenog načina rada ili je baterija bila korištena u opremi koja je drugačija od one za koju je bila napravljena
- otklonjena ili oštećena SIM zaštita na uređaju



- proizvod je bio otvaran, mijenjan ili popravlján od strane bilo koga osim ovlaštenog servisnog centra, ako 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
- postavke za SMS/GPRS/MMS/internet nisu ispravne, a kvar je povezan s korištenjem tih usluga

6. Preuzimanje uređaja nakon obavljenog servisa

Svoj uređaj ste dužni preuzeti unutar 60 dana od dana obavijesti o preuzimanju. U slučaju popravka izvan jamstvenog roka ili odustanka od izvanjamstvenog popravka, obvezni ste podmiriti troškove popravka ili dijagnostike i transporta prije preuzimanja uređaja. A1 odnosno A1 prodajno mjesto ne preuzima odgovornost za navedeni uređaj nakon isteka roka za preuzimanje. Po isteku roka od 60 dana, uređaj će se predati na recikliranje, sukladno zakonu.

U slučaju kada se uređaj nakon servisa šalje putem HP-Hrvatske pošte d.d., dužni ste pri preuzimanju pošiljke odmah pregledati vanjsko stanje pakiranja i sadržaj pošiljke. U slučaju vidljivih oštećenja na ambalaži ili uređaju, molimo Vas da odmah obavijestite dostavljača i sastavite zapisnik o šteti. Ako primijetite bilo kakva oštećenja ili nedostatke nakon otvaranja paketa, dužni ste nas obavijestiti u roku od 24 sata od primitka pošiljke.

Nepoduzimanje ovih koraka može rezultirati gubitkom prava na naknadu štete ili zamjenu uređaja. Važno je napomenuti da je korisnik odgovoran za očuvanje dokaza o preuzimanju pošiljke i pregled pošiljke odmah po dostavi.

U svakom slučaju, molimo Vas da detaljno pročitate jamstvene uvjete proizvođača kako bi saznali koja su Vaša prava po osnovi jamstva.

Vaš A1