

Uplatnění záruky na výrobky ASUS

Služba PickUp & Return

Děkujeme Vám, že jste se rozhodli pro jakostní výrobek Asus. Naše produkty byly navrženy tak, aby uspokojily vysoké technické i jakostní nároky našich zákazníků. Pro uspokojení kvality i nad tento rámec Vám, jako spotřebiteli, nabízíme poskytnutí záručního servisu podle následujících podmínek, které jste oprávněni uplatnit v případě vad materiálu nebo zpracování u vybraných typů zařízení viz. Přehled záruk.

Poskytovaná záruka se zakládá na vlastním dobrovolném závazku ASUSTek, jako výrobce, vůči spotřebitelům. Vedle toho můžete mít jako spotřebitel zákonné nároky, které nejsou těmito záručními podmínkami omezeny. Pokud nesouhlasíte s níže uvedenými podmínkami a využitím služby PickUp & Return, pak se prosím s požadavkem řešení reklamace obraťte na Vašeho prodejce.

Kontakty:

Česká republika: +420 552 30 23 13

Slovenská republika: +421 232 162 621

E-mail: reklamace@asus.com

Co musíte vědět před odesláním do servisu:

Záloha dat:

Kromě průběžné zálohy dat si proveďte zálohu všech Vašich dat – data budou v servise smazány (stav zařízení, v jakém jste jej zakoupili, tj. bez Vašich dat) bez dalšího upozornění, a to i pokud data nesouvisí se závadou.

Zákazník je zodpovědný zálohovat svá data bezpečným způsobem a pořídit si kopii důležitých souborů.

Balení k přepravě do servisu:

- Ne všechna prodejní balení (originální obal) jsou vhodná k přepravě. Pokud se zařízení dotýká přímo stěny balení nebo krabice, pak musíte tuto krabici ještě vložit do přepravního balení nebo krabice s vhodnou výstelkou.
- Obal, ve kterém zařízení odesíláte, nemusí být navrácen – zpět může být odesláno v novém náhradním obalu.
- Pokud je zařízení poškozeno, ale obalový materiál nejeví známky poškození, pak bude zákazníkovi nabídnuta placená oprava částí poškozených přepravou (v důsledku nedostatečného zabalení).

Přehled záruk

ASUS Notebook / EeePC / EPAD / Zenfone:

Na tato zařízení ASUS, zakoupené v rámci české a slovenské distribuce, lze uplatnit dvouletou mezinárodní záruku. Po dobu dvou let od započetí záruky bude notebook ASUS bezplatně opraven v jakémkoliv autorizovaném servisním centru ASUS (za předpokladu dodržení záručních podmínek).

ASUS VIVO PC / Chromebox:

Lze uplatnit dvouletou mezinárodní záruku. Po dobu dvou let od započetí záruky bude toto zařízení bezplatně opraveno / vyměněno v jakémkoliv autorizovaném servisním centru ASUS (za předpokladu dodržení záručních podmínek).

ASUS LCD

Na LCD zařízení, zakoupené v rámci české a slovenské distribuce, lze uplatnit tříletou lokální záruku, zařízení bude bezplatně opraveno / vyměněno v autorizovaném servisním centru ASUS v zemi, kde bylo zařízení zakoupeno (za předpokladu dodržení záručních podmínek).

Projektor / All In One / DHS / Lyra:

Na tuto skupinu zařízení lze uplatnit dvouletou lokální záruku. Tzn. po dobu dvou let od započetí záruky bude toto zařízení bezplatně opraveno / vyměněno v autorizovaném servisním centru ASUS v zemi, kde bylo zařízení zakoupeno (za předpokladu dodržení záručních podmínek).

Základní deska / Grafická karta / Zvuková karta / Modem / Router /NanoPC:

Na tyto zařízení není možné uplatnit PickUp & Return. Tato zařízení je možné reklamovat výhradně přes Vašeho prodejce.

Baterie:

Na baterie, které byly zakoupeny jako součást systémů ASUS, je poskytována záruční služba po dobu 24 měsíců na bezvadnost baterie a 12 měsíců na opotřebení baterie – ztrátu kapacity. Akumulátor je z hlediska těchto záručních podmínek brán jako spotřební materiál. Za vadu se nepovažují změny parametrů způsobené běžným používáním a opotřebením (například přirozený úbytek kapacity). Za vadný se z hlediska těchto záručních podmínek považuje takový akumulátor, který je elektronicky nefunkční (např. nekomunikuje se zařízením, jsou vadné nabíjecí nebo vybíjecí obvody apod.)

Brašna, CD/DVD, myš:

Na podobné příslušenství dodávané zdarma se vztahuje pouze omezená záruka při dodání, případně omezená záruka v důsledku opotřebení. Zákazník má možnost překontrolovat přítomnost veškerého dodávaného příslušenství (myš, média, brašna apod.) a zároveň překontrolovat jejich bezvadnost. V případě zjištění jakéhokoliv nedostatku neprodleně kontaktujte Vašeho prodejce, nejpozději však do 7 kalendářních dnů po zakoupení.

1. RMA záruční podmínky

Záruka začíná v den zakoupení výrobku koncovým zákazníkem. Je jednoznačně prokazatelná podle originálu dokladu o koupi nebo data z dodacího listu. Na prodejním dokladu musí být vyznačeno výrobní (sériové) číslo, tak aby doklad nebyl zaměnitelný pro jiné zařízení stejných parametrů. Pokud žádný z takových dokumentů není k dispozici bude se za počátek záruční doby považovat datum odvozené ze sériového čísla produktu - datum výroby.

2. Uplatnění záruční opravy RMA

2a) Služba PickUp&Return pro spotřebitele je pouze pro opravy produktu ASUS a není určena pro dořešení požadavku spotřebitele na odstoupení od kupní smlouvy podle Občanského zákoníku. V případě, že nechcete zařízení opravit, ale požadujete výše zmíněné odstoupení od kupní smlouvy, obraťte se prosím na Vašeho prodejce, se kterým máte uzavřenu kupní smlouvu. Následně reklamaci proveďte přes Vašeho prodejce.

K uplatnění služby PickUp&Return, je potřeba předchozí přidělení RMA (reklamačního čísla). Toto číslo je zákazníkovi přiděleno po vyplnění RMA formuláře (<https://rma.asus-europe.eu/cz>) a schválením (potvrzením oprávněnosti reklamace) reklamačním technikem. Předpokladem schválení RMA jsou zákazníkem dodané pravdivé a kompletní údaje.

Požadované údaje slouží jako kontaktní údaje pro vyzvednutí a vrácení zásilky, pro případné kontaktování reklamujícího servisem - s informacemi vztahujícími se k opravě produktu nebo přepravě produktu.

Každé RMA číslo je možno použít pouze jednou a pro opravu pouze jednoho produktu. Není možné zasílat vícero produktů v jednom balíku pod jedním číslem balíku. Při použití jiného než autorizovaného smluvního přepravce (bude uveden v emailu s RMA číslem) ASUS nebude zodpovídat za ztrátu či jakékoliv poškození takovéto zásilky.

Upozornění: Zařízení, která budou poslána bez předchozího přidělení RMA nebudou servisním centrem přijata a budou bez upozornění vrácena odesílateli.

Důvodem pro odmítnutí RMA žádosti může být například požadavek odstranění softwarové závady (vir, nedoinstalovaný ovladač, reinstalace OS), požadavek odstoupení od kupní smlouvy podle Občanského zákoníku, opakovaná žádost nezáruční opravy, reklamace dárkových předmětů a předmětů s omezenou životností (brašna, myš, CD/DVD, kabely). V takovémto případě nejsou nijak dotčena zákonná práva spotřebitele a spotřebitel by měl uplatnit nárok na záruční reklamaci přímo u prodejce.

2b) Po přidělení RMA připravte Vaše zařízení k odeslání dle obdržených instrukcí. Do servisu neposílejte žádné příslušenství kromě zařízení, baterie a napájecího adaptéru. U zařízení složených z více částí (např. tablet + dokovací stanice, Padfone + dokovací stanice) zašlete prosím všechny části zařízení. Napájecí adaptér zasílejte vždy. Napájecí adaptér je zároveň jediná věc, kterou lze reklamovat samostatně bez nutnosti odesílat kompletní zařízení.

Výjimky při odesílání (posílám pouze adaptér, odesílám bez HDD) je potřeba připsat do RMA žádosti.

Upozornění: Servisní středisko nenesе žádnou zodpovědnost za ztrátu, nedoručení nebo poškození nevyžádaného příslušenství (myš, brašna, paměťové karty, přiložené dokumenty – záruční karty, neoriginální HW – HDD, RAM apod.)

Jednotlivé součástky nejsou akceptovatelné pro přijetí k opravě, ASUS nebude zodpovědný za neopravení jednotlivě poslaných součástek nebo příslušenství (výjimka je napájecí adaptér). Vždy je nutno dodat kompletní systém (zařízení a baterie, tablet a klávesnice, Padfone a dokovací stanice).

Upozornění: Kromě průběžné zálohy dat si proveďte zálohu všech Vašich dat – data budou v servise smazány (stav zařízení, v jakém jste jej zakoupili, tj. bez Vašich dat). bez dalšího upozornění a to i pokud data nesouvisí se závadou.

Během opravy není servisní středisko zodpovědné za žádný software nebo za data uložená v systému a tím i za způsobené škody. Se softwarovými záležitostmi se prosím obraťte na dodatečnou asistenci prodejce softwaru. Zákazník je zodpovědný zálohovat svá data bezpečným způsobem a pořídit si kopii důležitých souborů. Servisní středisko neprovádí zálohy dat a to ani v případě, pokud zákazník není schopen data vlivem nefunkčnosti NB získat. V tomto případě se před odesláním NB obraťte na specializované firmy zabývající se obnovou dat. HDD je možno z některých modelů notebooků dočasně vyjmout bez ztráty záruky (za předpokladu, že zařízení má kryt speciálně pro vyjmutí HDD a přístup k HDD není nijak zapečetěn). HDD není možné vyjmout z ASUS Eee zařízení (EeePC, EeeTOP, EPAD). HDD také není možné vyjmout ze zařízení, kde tento úkon není popsán v Návodu k používání zařízení – šlo by tedy o neautorizovaný zásah do zařízení a nebylo na něj dále možné držet záruku poskytovanou výrobcem. Pokud si nejste jisti, vždy kontaktujte zákaznickou hotline.

Upozornění: Obal, ve kterém zařízení odesíláte, nemusí být navrácen – zpět může být odesláno v novém náhradním obalu.

3. Nezáruční (placená) oprava RMA

3a) Požadovaná placená oprava nebo nezáruční reklamace

Zařízení je mimo 24 měsíční záruční lhůtu, anebo je předem známý stav zařízení, který je neslučitelný s návodem k používání nebo záručními podmínkami (polito tekutinou, patrný náraz na vnějším krytu zařízení, zařízení má poškozenou / odstraněnou záruční pečeť a bylo tedy rozebíráno v prostředí, které nespĺňuje podmínky pro zacházení s mikroelektronikou, prasklá tabule LCD apod.). Zákazník je tedy předem srozuměn s tím, že uhradí přepravní náklady a diagnostiku vady.

Zákazník obdrží po diagnostice ceník s částkou, která zahrnuje cenu práce technika včetně přepravních nákladů a cenu samotných komponent potřebných k opravě. V případě, že nebude ze strany zákazníka dán souhlas k placené opravě, pak bude zboží vráceno bez opravy a zákazník souhlasí s uhrazením poplatku za přepravu a diagnostiku, označen jako „Nesouhlas“, podle aktuálního ceníku ASUS. Tento ceník je vždy nedílnou součástí těchto Servisních podmínek. Naleznete jej na posledním listu.

3b) Poškození při přepravě

Upozornění: ne každé prodejní balení (originalní obal) je vhodné k přepravě. Pokud se zařízení dotýká přímo stěny balení nebo krabice, pak musíte tuto krabici ještě vložit do přepravního balení nebo krabice s vhodnou výstelkou.

Defektní systém musí být navrácen do servisního centra ve vhodném obalovém materiálu. Servisní centrum nebude zodpovědné za škody způsobené nevhodným balením. Doporučujeme zabalit produkt do pevné krabice s výstelkou a navíc i originálního balení společnosti ASUS. Kurýr balík označí adresou doručení a vydá Vám doklad o převzetí zásilky.

Upozornění: Pokud je zařízení poškozeno, ale obalový materiál nejeví známky poškození, pak bude zákazníkovi nabídnuta placená oprava částí poškozených přepravou (v důsledku nedostatečného zabalení).

Pokud máte jakékoliv pochybnosti o dostatečném zabalení, pak se prosím s Vaší reklamací obraťte na Vašeho prodejce. Návod na zabalení naleznete při vyplňování formuláře Objednání přepravy pro zákazníky společnosti ASUS, <https://www.dpd.cz/asus/>

Upozornění: Obal, ve kterém zařízení odesíláte, nemusí být navrácen – zpět může být odesláno v novém náhradním obalu.

4. Výjimka ze záruky

Záruka se nevztahuje na:

- poškození nešťastnou náhodou, zneužitím, nesprávným použitím, problémem v elektrické síti nebo použitím jiného produktu než Asus
- poškození způsobené používáním, které je v rozporu s návodem
- poškození způsobené službou, kterou provedlo jiné než autorizované servisní středisko Asus
- poškození způsobené nesprávným použitím programového vybavení nebo počítačovými viry
- poškození způsobené živelnou pohromou
- výrobky, u kterých byla jakýmkoliv způsobem poškozena nebo odstraněna záruční pečeť
- výrobky, které nemají sériové číslo nebo mají nečitelné sériové číslo – není tak jednoznačně prokazatelné trvání jejich záruky
- dárkové příslušenství dodávané společně se zařízením jako myš, taška, sluchátka, média CD/DVD apod.
- opravu jakýchkoliv dat a programů, uložených v zařízení
- jakékoliv programové vybavení, včetně OS Windows, všech přibalených programů jako je Nero, Power DVD a všech ostatních programů

5. Odpovědnost

Autorizovaná servisní střediska Asus nejsou zodpovědná za:

- ztrátu jakýchkoliv dat, programů nebo jiných informací uložených v zařízení
- za ztrátu nebo poškození nevyžádaných dokumentů a příslušenství, zaslaných společně se zařízením
- za žádné přímé, zvláštní, vedlejší, následné poškození nebo za ztrátu zisku

6. Převážní podmínky

- Balení, ve kterém produkt odesíláte, může být v servise skartováno. Zpět Vám tak může být zařízení odesláno v novém kartonovém balení
- Věnujte prosím zvláštní pozornost při návratu zařízení – překontrolujte stav balení, balení nesmí vykazovat žádné známky poškození (díry, promáčkliny, poškozené rohy apod.)
- V případě poškození balení, ihned na místě s kurýrem sepište Protokol o škodě nebo zásilku odmítněte přijmout. Pokud tak neučiníte, nebude pozdější reklamace, kdy bylo viditelně poškozené balení, uznána.
- Překontrolujte rovněž obsah balení a bezeškodný stav zařízení. Při poškození opět trvejte na sepsání Protokolu o škodě
- V případě skrytého poškození (balení je v pořádku, ale zařízení je poškozeno) je nutno reklamaci uplatnit nejpozději do 48 hodin od přijetí zásilky, a to nahlášením na webu www.dpd.cz/reklamace
- Pokud nebude reklamace uplatněna podle výše uvedených podmínek, pak nemůže být uznána jako oprávněná

Ceník placených úkonů ASUS Czech Servis s.r.o.

Produkt	Typ opravy - cena včetně DPH v Kč					
	Materiál	Jednoduchá	Standartní	Těžká	Software	Nesouhlas
NoteBook	270 Kč	370 Kč	910 Kč	1 270 Kč	670 Kč	600 Kč
Eee PC	270 Kč	310 Kč	730 Kč	910 Kč	670 Kč	600 Kč
Telefon	270 Kč	310 Kč	730 Kč	910 Kč	670 Kč	600 Kč
Tablet	270 Kč	310 Kč	730 Kč	910 Kč	670 Kč	600 Kč
EeeBook	270 Kč	370 Kč	910 Kč	1 270 Kč	670 Kč	600 Kč
Zenpad	270 Kč	310 Kč	730 Kč	910 Kč	670 Kč	600 Kč
LCD, AIO	270 Kč	370 Kč	910 Kč	1 450 Kč	670 Kč	600 Kč
EeeBox	270 Kč	310 Kč	730 Kč	970 Kč	670 Kč	600 Kč
Desktop, PC	270 Kč	370 Kč	910 Kč	1 330 Kč	670 Kč	600 Kč
VIVO PC	270 Kč	310 Kč	730 Kč	970 Kč	670 Kč	600 Kč

Produkt	Typ opravy - cena včetně DPH v EUR					
	Materiál	Jednoduchá	Standartní	Těžká	Software	Nesouhlas
NoteBook	18.20 €	21.80 €	43.60 €	56.90 €	33.00 €	31.00 €
Eee PC	18.20 €	19.40 €	36.30 €	43.60 €	33.00 €	31.00 €
Telefon	18.20 €	19.40 €	36.30 €	43.60 €	33.00 €	31.00 €
Tablet	18.20 €	19.40 €	36.30 €	43.60 €	33.00 €	31.00 €
EeeBook	18.20 €	21.80 €	43.60 €	56.90 €	33.00 €	31.00 €
Zenpad	18.20 €	19.40 €	36.30 €	43.60 €	33.00 €	31.00 €
LCD, AIO	18.20 €	21.80 €	43.60 €	64.20 €	33.00 €	31.00 €
EeeBox	18.20 €	19.40 €	36.30 €	46.00 €	33.00 €	31.00 €
Desktop, PC	18.20 €	21.80 €	43.60 €	59.30 €	33.00 €	31.00 €
VIVO PC	18.20 €	19.40 €	36.30 €	46.00 €	33.00 €	31.00 €

U všech typů oprav je v ceně je diagnostika, vyskladnění dílu, administrativa a přeprava.

Jednoduchá	Jednoduchá oprava - výměna baterie, adaptéru, klávesnice, pokud lze vyměnit samostatně (není součástí šasi) nebo např. výměna zadního krytu u tabletů/telefonů, dodání šroubků, krytek, gumiček
Standartní	Normální oprava, např. výměna HDD, RAM, klávesnice - kdy není potřeba rozebírat celé zařízení
Těžká	Těžší opravy, rozebrání celého zařízení, výměna základní desky, LCD, pročištění chlazení apod.
Software	Pokud zákazník požaduje obnovení recovery oddílu po výměně HDD, další softwarové úkony, kde nelze uplatnit odpovědnost výrobce za vady apod.

Pokud je před odesláním do servisu jasné, že vada nebude podléhat záruční opravě (zařízení je mechanicky poškozeno, bylo s ním manipulováno v rozporu s návodem k používání, bylo rozebíráno jiným než autorizovaným servisem nebo je po záruční lhůtě apod.) a zákazník se po vystavení ceníku rozhodne zařízení neopravovat, pak servis bude účtovat poplatek podle sloupce "Nesouhlas" za svoz a diagnostiku. Jde pouze o případy, kdy výrobce nemůže zodpovídat za vady výrobku.

Tento ceník je platný pro opravy v servisním středisku ASUS Czech Service s.r.o. Pokud bude Vaše zařízení opravováno v jiném servisním centru, může se cena opravy lišit.

Ceny jsou uvedeny včetně DPH (21%).

Datum úpravy a platnost od: 13. prosince 2018