

Ważne informacje dotyczące naprawy

Dziękujemy za korzystanie z usług Serwisu Kreski. Poniższa tabela zawiera informacje na temat procesu naprawy, które mają za zadanie pomóc odpowiedzieć na pytania dotyczące bieżących napraw oraz ułatwić zgłaszanie urządzeń do przyszłych napraw.

Poza zakresem napraw	Niedoskonałości kosmetyczne	Obudowy, ekrany lub inne elementy nie są wymieniane ani naprawiane w celu usunięcia kosmetycznych niedoskonałości (zadrapań, smug, wgnieceń), jeśli nie mają wpływu na działanie urządzenia. Jednak na życzenie najbardziej wymagających Klientów istnieje możliwość umieszczenia ich wymiany w wycenach.
	Testowanie baterii	Wydajność baterii nie jest sprawdzana podczas naprawy, chyba że Klient zakupił kontrakt serwisowy na urządzenie.
	Uszkodzone komponenty	Nasze centrum serwisowe nie zwraca uszkodzonych lub wadliwych komponentów wymienianych podczas napraw urządzeń. Są przekazywane do utylizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Mogą zostać one przekazane Klientowi tylko na jego pisemne żądanie.
Proces naprawy	Testowanie urządzeń	W ramach standardowego procesu naprawy nasi technicy przeprowadzają dokładne testy diagnostyczne i wydajnościowe na wszystkich urządzeniach. Testy nie są ograniczone do usterek zidentyfikowanych przez Klienta. Testy te są przeprowadzane po usunięciu aplikacji i danych Klienta oraz po przywróceniu ustawień i aplikacji fabrycznych urządzenia.
	Czas realizacji	Czas realizacji mierzony jest od momentu otrzymania wadliwego urządzenia w naszym serwisie do momentu opuszczenia serwisu przez naprawione urządzenie w drodze do Klienta. Liczone są tylko dni robocze. Czas realizacji nie obejmuje czasu transportu do i z centrum serwisowego. Czasy realizacji stanowią cel, a nie gwarancję i różnią się w zależności od rodzaju usługi i regionu. Cenniki indywidualne oraz kontrakty, które obejmują usługi naprawy, mają wyższy priorytet w serwisie i otrzymują krótszy czas realizacji. Po szczegółowe informacje prosimy o kontakt z naszym Biurem Obsługi Klienta: bok@kreski.pl
Po naprawie	Przed ponownym zwróceniem urządzenia	Jeśli po naprawie nadal występują problemy z urządzeniem, należy niezwłocznie skontaktować się telefonicznie z naszym Biurem Obsługi Klienta pod numerem: +48 22 666 22 41 . Często problem może wynikać z ponownego wgrania oprogramowania Klienta czy problemów z konfiguracją i jest łatwy do rozwiązania.
	Gwarancja naprawy	Usługi naprawy są objęte gwarancją na wady wymienionych komponentów produktu przez okres trzydziestu (30) dni od daty wysyłki naprawionego produktu. Wyjątkiem są drukarki etykiet, dla których okres gwarancji naprawy wynosi 3 miesiące. Gwarancja może być wydłużona w przypadku cenników indywidualnych oraz kontraktów serwisowych. Głowicom drukującym niektórych producentów (m.in. Zebra) przysługuje roczna gwarancja.
Przed wysłaniem urządzeń do ponownej naprawy	Autoryzacja naprawy www.serwis.kreski.pl	Klienci, którzy przesyłają zgłoszenia napraw bezpośrednio do firmy Kreski, powinni skorzystać z jednego z naszych wygodnych narzędzi - internetowego Portalu RMA Extranet lub Formularza Zgłoszenia Serwisowego - niezależnie od tego, czy urządzenie jest objęte gwarancją, kontraktem serwisowym, czy stanowi odpłatną pojedynczą naprawę.
	Przygotuj swoją dokumentację	Do wysyłanej przesyłki należy dołączyć Formularz Zgłoszenia Serwisowego z dokładnym opisem problemu. Jeśli zgłoszenie zostało wprowadzone za pomocą Portalu RMA Extranet, prosimy oznaczyć przesyłkę nadanym numerem zlecenia. Im więcej informacji zostanie nam przekazanych, tym szybciej naprawa zostanie zrealizowana i urządzenie zostanie zwrócone.
	Usuń akcesoria	Należy usunąć karty SIM, karty pamięci SD, kable, przewody zasilające, podstawki, uchwyty, obudowy i inne akcesoria. Nie powinno się również dołączać baterii. Umieszczanie tych elementów w przesyłce z urządzeniem do naprawy, może wiązać się z brakiem gwarancji ich zwrotu do Klienta.
	Dołącz próbki wydruków	W przypadku napraw związanych z problemami jakości wydruku, prosimy o dołączenie próbek wydruków, aby pomóc naszym technikom w diagnostyce.
	Opis problemu, zdjęcia, i filmy	Jeśli usterka w urządzeniu występuje nieregularnie lub nie jest widoczna na pierwszy rzut oka, prosimy o dokładny opis problemu i zdjęcia, aby pomóc naszym technikom zdiagnozować i rozwiązać problemy z urządzeniem.
	Kopia zapasowa danych urządzenia i oprogramowania	Bardzo ważne jest, by przed wysłaniem urządzenia do naprawy zrobić kopię zapasową wszystkich swoich danych i aplikacji. Wszystkie dane i aplikacje Klientów na urządzeniach przesyłanych do naprawy zostaną usunięte. Urządzenie po naprawie zostanie zwrócone z ustawieniami i aplikacjami fabrycznymi.
Opakowanie przesyłki	Należy użyć odpowiednich materiałów do pakowania, aby zapobiec dodatkowym uszkodzeniom podczas transportu. Paczka powinna zostać właściwie zabezpieczona i wypełniona sztywno, aby urządzenie nie przemieszczało się wewnątrz opakowania.	

Więcej informacji znajduje się w naszym Regulaminie usług serwisowych dostępnym na stronie:

<https://www.kreski.pl/pl/serwis.html>