

Seznam servisních středisek

Vážený zákazníku, vzhledem ke změnám v postupech které mohou provázet zlepšování služeb autorizovaných servisů doporučujeme využívat aktuální verzi seznamu servisních středisek z našeho webu. Informace ve verzi kterou jste si případně v minulosti stáhl a uložil na Vašem počítači již nemusí být aktuální.

Tento seznam je průběžně aktualizován, nicméně pokud by jste zjistil nesrovnalosti v uvedených informacích případně absenci informací o autorizovaném servisu poprosíme Vás o informaci na e-mail: servis@100mega.cz abychom mohli neprodleně sjednat nápravu.

Informace které pomohou předejít případným problémům v průběhu reklamace

balení reklamovaných produktů

- výrobce zpravidla v instrukcích pro odeslání zásilky uvádí podrobné informace jak zásilku zabalit aby nedošlo v průběhu přepravy k poškození jejího obsahu. Pokud tomu tak není platí že je preferován nepoškozený originální obal s originálními výplněmi. Není-li dostupný je nutné zásilku zabalit způsobem který zajistí při přepravě stejnou ochranu produktu jako obal a výplně originální.

kompletnost reklamovaných produktů

- je nutné se řídit pokyny které obdržíte od servisního střediska, v případě nejasností nebo požadavku na výjimku je nutné kontaktovat servisní středisko.

V žádném případě nedoporučujeme zasílat spolu s reklamovaným produktem HW / SW který nebyl se zařízením dodán přímo výrobcem. V případě neopravitelnosti produktu tento zpravidla zůstává v servisním středisku na likvidaci, zpět se vrací pouze protokol o neopravitelnosti a produkty které nebyly k produktu originálně dodány výrobcem nemusí být vráceny zpět (neoriginální periferie, licenční štítky od dokupovaného SW atp.)

doklady k zásilce

- v instrukcích pro odeslání zásilky jsou zpravidla informace které doklady máte k zásilce přiložit případně jaké číslo případu máte uvést na karton.

Pokud tomu tak není je vhodné do zásilky přiložit:

- Váš reklamační protokol ze kterého budou patrné následující údaje: přesná dodací adresa, jméno, telefon, e-mail odpovědné osoby
- v případě více položek v zásilce balíkovou soupisku s popisem závad reklamovaných produktů
- kopii prodejního dokladu
- je-li to výrobcem vyžadováno i řádně vyplněný a potvrzený originální záruční list výrobce

Karton opatřete štítkem ze kterého bude patrná adresa příjemce i odesílatele a evidenční číslo zakázky (bylo-li přiděleno)

předání zásilky kurýrovi

- uschovejte si prosím doklad o tom že od Vás zásilku kurýr převzal

Datum aktualizace: 6.8.2010

Acer - NTB, PDA, monitory

kontaktní informace:

- aktuální adresa a kontakty jsou dostupné na www.acer.cz v sekci **Servis a podpora**

postup:

- každou zakázku je nutné zalogovat (telefonicky nebo přes webový formulář), výsledkem bude přidělené číslo zakázky kterým je nutné označit zásilku s vadným produktem

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu
- osobní předání nebo vyzvednutí zakázky není možné
- aktuální informace k postupu zadání servisní zakázky, balení a označení zásilky najdete na www.acer.cz v sekci **Servis a podpora**

Telefon:

(Česká republika)
+420 531 027 777
(Slovensko)
+421 2 4920 7070

Adresa:

Acer Czech Republic s.r.o.
Servisní centrum
CTPark Brno
Tuřanka 110
627 00 Brno-Slatina

service_brno@acer-euro.com

Adaptec - všechny produkty

kontaktní informace:

http://ask.adaptec.com/scripts/adaptec_tic.cfg/php.exe/enduser/ask.php?p_accessibility=0&p_redirect=&p_lva=&p_sp=&p_li

postup:

Od ledna 2009 Adaptec změnil svůj proces reklamací. Nově musí každý zákazník/koncový uživatel nejprve přes výše uvedený odkaz kontaktovat zákaznický servis Adaptecu (Adaptec Technical Support), zde ve spolupráci s technikem zjistí, zda je řadič skutečně vadný a lze ho poslat do reklamace. Pokud mu to technik v Adaptecu schválí, obdrží zákazník:

- tzv. "**Adaptec Technical Support Case Number**" (číslo reklamace)
- email, který potvrzuje možnost reklamace.

Tyto dvě informace jsou nezbytné pro přidělení čísla reklamace v naší společnosti. K žádosti o RE prosím také uvádějte popis závady zboží. O číslo RE zažádejte na adrese servis@100mega.cz

poznámka:

- důvodem uvedeného postupu je velký počet neoprávněných reklamací kterým má tento postup předejít. Navíc dává klientovi možnost konzultovat problém přímo v HW prostředí ve kterém má produkt zabudován a předchází vyhodnocení reklamace jako neoprávněné pokud by se problém na jiném HW neprojevil.

- pozor, dotazu je bezprostředně po jeho zadání přiděleno evidenční číslo které ovšem není požadováním **Adaptec Technical Support Case Number**, to přidělí až technik Adaptecu v případě závěru že je zařízení skutečně po HW stránce vadné

AOC - monitory

kontaktní informace:

monitory vyrobené **před 1.2.2009** opravuje společnost **Asupport**

- aktuální kontakty, adresy poboček, postup pro objednání svozu a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.asupport.cz

kontaktní informace:

monitory vyrobené **po 1.2.2009** opravuje společnost **Digitest**

- zalogování zakázky provedte na webovém formuláři na adrese: http://www.aoc-europe.com/en/service/service_hotline.php

postup:

- 1) do pole na stránce zadejte prvních 5 znaků z výrobního čísla monitoru a odešlete
- 2) následuje stránka s odkazy a tel. kontakty na Hot line podle jednotlivých zemí, klikněte na odkaz on-line formuláře u ČR (pokud by jste se dostali na stránku na které nenajdete odkaz na on-line form ale pouze kontakt na servis jde o případ kdy systém vyhodnotil že zadaná část sn. neodpovídá monitoru vyrobeném po 1.2.2009, zadání zopakujte, v případě neúspěchu nás kontaktujte na e-mailu servis@100mega.cz
- 3) na následující stránce zvolte odkaz " Single Item Warranty (Usually for end users) "
- 4) formulář na následující stránce pečlivě vyplňte dle skutečnosti a odešlete
- 5) po odeslání formuláře obdržíte zpravidla do dvou až čtyř pracovních dní e-mailem informaci že k Vám odchází náhrada
- 6) do obalu ve kterém Vám přišla náhrada zabalte vadný monitor a přiložte kopii dokladu o nákupu
- 7) součástí dokumentace která přijde s náhradou je i štítek přepravce (UPS). Na základě údajů na něm objednejte u UPS na bezplatné lince +420 800-181-111 svoz zásilky s vadným monitorem zpět do servisu (aktuální kontakty najdete na www.ups.com)

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

- uplatnění **předprodejní** reklamace je možné do 14ti dnů od nákupu a probíhá stejným způsobem jako reklamace standardní, pouze do popisu závady je nutné uvést informaci že se jedná o DOA reklamaci a žádáte o výměnu za zcela nový kompletní prodejní produkt (samozřejmě data na prodejním dokladu a uplatnění RE musí odpovídat nároku na DOA reklamaci)

- pro identifikaci data výroby monitoru lze použít výrobní číslo kde

čtvrtý znak znamená rok výroby 0-9 případně A,B,C ... = 10,11,12 ...

pátý znak měsíc výroby 0-9 případně A - C = 10 - 12

například

S61**A**1HA060998 = 2010 leden

X19**B**HA000530 = 2009 listopad

APC - všechny produkty

kontaktní informace:

http://emea-cs.apc.com/app/utills/login_form/redirect/ask/session/L3RpbWUvMTI4MDk5NjU2MS9zaWQvV0ItUjJHNms=

(pokud by APC změnilo strukturu adresáře a výše uvedený přímý odkaz nefungoval tak jde o sekci supportu www.apc.cz > podpora > "Kontaktujte APC" a nebo "Moje technická podpora")

postup:

- na webovém formuláři uvést požadované údaje o produktu a podrobný popis problému který zařízení má
- technik supportu APC si v případě potřeby vyžádá upřesňující informace případně uvede způsob řešení problému
- pokud není problém odstranitelný touto cestou odešle k Vám APC nové zařízení
- součástí dodávky nového kusu jsou instrukce pro vrácení vadné jednotky zpět do APC (vadný produkt umístíte do obalu od nového kusu a dle postupu objednáte svaz vadného produktu do APC (na náklady APC))

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu
 - při prvním použití služeb techsupportu je nutné vytvořit účet pro Vaši firmu
 - odpovědi technika APC budou dostupné jako odpověď na Váš dotaz na webovém rozhraní
 - uvedený postup je aktuálně jediným možným řešením reklamací produktů APC (jak předprodejních tak poprodejních), funguje bezproblémově a je nejrychlejší cestou jak získat náhradní zařízení.
- Přesunutím reklamace na dodavatele se proces pouze úměrně prodlužuje o dobu řešení reklamace dodavatelem a prodražuje o náklady spojené s přepravou reklamovaného kusu, jinak má zcela stejný průběh za stejných podmínek.
-

Asus - NTB, PDA, monitory

kontaktní informace:

servis produktů ASUS provádí přímo výrobce ve svém servisním středisku v Ostravě, podrobný postup pro zpracování reklamační zakázky najdete na www.asus.cz sekce " Servis " podsekce " Jak reklamovat " > 1. Služba Pick Up & Return

postup:

- na webu vyplnit a odeslat formulář

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

ASUS Hotline: +420 596 766 888 / +421 232 162 621

E-mail: reklamace@asus.com.tw

Reklamační formulář: http://rma.asus.de/rma_cz

CANON - tiskárny, multifunkce, kopírky, faxy, skenery

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.can-j-servis.cz

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu (pro zákazníky 100Mega pro všechny produkty na které se vztahuje autorizace Can-j-servis)
-

CANON - foto, video

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.awh.cz

poznámka:

- odeslání reklamovaného produktu probíhá na náklady odesílatele
 - vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu
-

Creative - všechny produkty

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na pro CZ - www.serwis.powersales.cz

pro SK - www.serwis.powersales.sk

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

DELL - PC, servery, NTB, monitory

kontaktní informace:

záruční závady zařízení je nutné nahlásit na lince techsupportu :

CZ +420 225 772 727, 8:00 - 18:00

SK +421 25750 8303, 8:00 - 18:00

poznámka:

- je nutné mít připraveny kontaktní informace, ServiceTag (SN) produktu, přesný popis závady

- servis probíhá dle typu záruky poskytované na produkt

Epson - tiskárny, plottery, tiskárny

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.sntcz.cz

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

(pro zákazníky 100Mega pro všechny produkty na které se vztahuje autorizace S&T)

Fujitsu - Siemens - PC, NTB, PDA, servery

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.sntcz.cz

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

(pro zákazníky 100Mega pro všechny produkty na které se vztahuje autorizace S&T)

Fujitsu - Siemens - monitory

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.ceskyserwis.cz

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

Genius - všechny produkty

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.dileris.cz

(na spodní části stránky zvolte logo výrobce)

poznámka:

- odeslání reklamovaného produktu probíhá na náklady odesílatele

- vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

Hannspree, Hannsg - monitory, LCD TV, fotorámečky

kontaktní informace:

následující informace odeslat e-mailem na adresu servis@100mega.cz

- sn. produktu

- podrobný popis závady

- přesnou adresu kde je možné vadný produkt vyzvednout

- jméno a telefon kontaktní osoby

postup:

- technik objedná na základě zaslanych údajů svoz zařízení do servisního střediska

- zařízení bude vyzvednuto během 3-4 pracovních dní spedicí DPD a svezeno do autorizovaného servisu **Let Me Repair** na pobočku v **Polsku**

!!! toto je **velice důležitá informace** a prosíme o její předání osobě odpovědné za předání zásilky, řidič přepravce nemá zpravidla o zásilce žádné informace a na průvodních dokumentech nemusí být značka Hannspree / Hannsg zmíněna. Z toho důvodu nemusí být pro osobu bez příslušných informací zřejmé že si přepravce přijel právě pro toto zařízení a může dojít k nepředání zásilky a komplikacím s opětovným svozem **!!!**

- zařízení je nutné předávat přepravci zabalené adekvátním způsobem do přepravního kartonu

- na karton vylepit štítek s **adresou** příjemce a **číslem RMA** které obdrží jako odpověď na jeho e-mailovou objednávku opravy

LetMeRepair Poland Sp.Z o.o.
ul. Czeszochowska 140
62-800 Kalisz
Poland

- pokud nedojde k vyzvednutí zásilky nejpozději do 5 ti pracovních dní od objednávky opravy prosím o informaci na e-mail **servis@100mega.cz**

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

HP - počítače, multimediální notebooky a LCD mon. pro domácnost - HP Pavilion, Compaq Presario, HP Mini, Compaq Mini ...

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na **www.vspdata.cz** (v pravém sloupci zvolte výrobce produktu)

poznámka:

- odeslání reklamovaného produktu probíhá na náklady odesílatele

- vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

HP - tiskárny, multifunkce, skenery

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na **www.sntcz.cz**

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu (pro zákazníky 100Mega pro všechny produkty na které se vztahuje autorizace S&T)

HTC - GSM

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na **www.vspdata.cz** (v pravém sloupci zvolte výrobce produktu)

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

LabTec - všechny produkty

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na <http://eshop.100mega.cz/pub/Logitech.pdf>

Logitech - všechny produkty

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na <http://eshop.100mega.cz/pub/Logitech.pdf>

MINOLTA - Konica MINOLTA - tiskárny, multifunkce

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.konicaminolta.cz/business-solutions/kontakt.html
(případně www.konicaminolta.cz sekce Kontakt)

postup:

- servisy produktů Minolta jsou rozděleny podle velikosti zařízení, klíč pro rozdělení produktů dle servisu je na uvedených stránkách Minolty
- na stránkách Dilerisu www.dileris.cz jsou v sekci pro produkty Minolta (přístup přes logo Konica MINOLTA ve spodní části stránky) uvedeny podrobné podmínky pro záruční reklamaci produktu

poznámka:

- odeslání reklamovaného produktu probíhá na náklady odesílatele
- vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

MIO - GPS

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.vspdata.cz
(v pravém sloupci zvolte výrobce produktu)

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

MSI - notebooky

kontaktní informace:

servis NTB MSI provádí výrobce centrálně v jejich servisním středisku v PL. Zakázka na opravu vadného NTB se loguje na

http://jkarma.msi.com.tw/Customer_Service/Default.aspx

postup:

- po zvolení lokace Czech Republic se dostanete přímo na formulář který pečlivě vyplňte a odešlete
- do 24 - 48h Vám přijde e-mail s přiděleným číslem Vaší zakázky a podrobným návodem jak postupovat dál (zaslané informace jsou velice důležité pro bezproblémové zpracování zakázky a prevenci případných komplikací které mohou v případě jejich ignorování nastat)

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu
-v případě že servisní středisko nedokáže NTB opravit obdržíte zpět pouze protokol s vyjádřením že je zařízení neopravitelné. S tímto protokolem se prosím obraťte na svého dodavatele.
V tomto případě NTB zůstává v servisním středisku a zpět se již nevrací (je třeba brát v úvahu že výrobce hradí pouze hodnotu jím dodaného zařízení, proto je nutné v souladu s instrukcemi od něj na reklamaci zaslat pouze jím dodaný produkt, SW nebo HW který k danému zařízení nepatří nebude předmětem dobropisu (např. COA štítky od dokupovaných systémů, periferie atp.)

MSI hotline 0800 142 571

email service.cz@msi-polska.pl

Samsung - LCD, NTB, tiskárny, fotorámečky

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.cesky servis.cz

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu

Samsung - HDD, optické mechaniky

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.ceskyservis.cz
- servis těchto produktů probíhá pouze na pobočce v **Bystřici nad Pernštejnem**

poznámka:

- odeslání reklamovaného produktu probíhá na náklady odesílatele
 - vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu
-

Sony VAIO - NTB

kontaktní informace:

+420 246 019 146

postup:

- automat na tel. lince si vyžádá zadání sn. NTB
- následně budete přepojeni na operátora kterému sdělíte problém s produktem
- pokud se bude jednat o vadu neodstranitelnou po telefonu bude proveden svoz produktu do servisu (kurýr doveze přepravní karton na zabalení vadné jednotky)

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu
 - u NTB by měla být koncovým uživatelem provedena registrace produktu na webu SONY, z těchto kontaktních údajů získává SONY informace pro realizaci zakázky
 - pokud registrace provedena nebyla, je možné ji provést dodatečně při nahlášení závady ale je vhodné použít skutečné údaje koncového uživatele (neregistrovat produkt na dealera)
 - pokud koncový uživatel využije svého práva uplatnit reklamaci u svého prodejce je nutné operátorovi tuto skutečnost oznámit a nahlásit své kontaktní informace které jsou z hlediska řešení reklamace aktuální
 - pokud se závada netýká akumulátoru, napájecího adaptéru případně HDD lze ve výjimečných případech a pouze po dohodě s operátorem odeslat NTB do servisu bez nich (demontáž HDD musí být u daného modelu možná bez porušení jakýchkoli záručních pečetí) Pokud dojde při demontáži HDD k poškození produktu či záručních pečetí ztrácí klient na NTB záruku.
 - v případě zákonného nároku koncového uživatele na odstoupení od kupní smlouvy je nutné NTB do servisního střediska odeslat pouze s požadavkem na diagnostiku (bez provedení opravy), po vrácení NTB zpět se uživatel s vyjádřením ze servisního střediska a vadným NTB obrátí na svého dodavatele. (pozor servis posuzuje pouze stav zařízení, nepotvrdí že nárok na odstoupení od smlouvy vzniká, tzn. pokud dealer nesprávně vyhodnotí nárok na odstoupení od smlouvy který ze zákona nevzniká bude mu jednotka vrácena dodavatelem zpět.
 - placená mimozáruční oprava je přímo přes servisní centrum SONY možná ale poměrně nákladná, nahlášení provede klient stejnou cestou, následně se skládá záloha 100Euro ze které se odečítají náklady na přepravu a diagnostiku v případě kdy po vyčíslení nákladů klient placenou opravu odmítne a nebo je tato částka odečtena od ceny opravy pokud ji klient odsouhlasí
-

Xerox - alternativní spotřební materiál (ne originální tonery Xerox)

kontaktní informace:

Xerox
Skladový areál LEKY HALA 4
Milčice 105
289 11 Pečky

+420 721 390 911
servisxerox@gmail.com

Xerox - monitory

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.dileris.cz
- (na spodní části stránky zvolte logo výrobce)

poznámka:

- odeslání reklamovaného produktu probíhá na náklady odesílatele
 - vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu
-

Xerox - tiskárny

kontaktní informace:

- aktuální kontakty a další informace potřebné pro uplatnění reklamace jsou dostupné na www.sntcz.cz

poznámka:

- odeslání a vrácení reklamovaného produktu (v případě záruční a oprávněné reklamace) probíhá na náklady servisu
(pro zákazníky 100Mega pro všechny produkty na které se vztahuje autorizace S&T)
