

Wysyłka na koszt firmy MSI:

Proszę zamówić kuriera firmy DHL oraz wygenerować list przewozowy przy pomocy dedykowanego portalu internetowego pod adresem <https://msi.dhl24.com.pl> - wybierając opcję „dostęp bez logowania”.

W polu „Dane dodatkowe” portalu DHL konieczne jest umieszczenie numeru RMA (podanego w pierwszym zdaniu niniejszej informacji).

Osobiste dostarczenie lub wysyłka na koszt klienta:

Możliwe jest osobiste dostarczenie sprzętu do serwisu lub też wysyłka inną firmą kurierską na koszt własny. W każdym jednak przypadku proszę pamiętać o wcześniejszym zarejestrowaniu urządzenia w systemie reklamacyjnym MSI.

Również w takiej sytuacji prosimy o opisanie paczki numerem reklamacyjnym oraz dostarczenie produktu na adres:

MSI Polska sp. z o.o. ProLogis Park Wrocław
ul. Magazynowa 1; 55 - 040 Kobierzyce
Bielany Wrocławskie

Ważne!

Przy wydaniu paczki kurierowi należy przekazać mu wydrukowany list oraz poprosić go o podpisany dowód odbioru i zachować go przez cały okres procesu reklamacji!

Dysk twardy oraz dane znajdujące się na dysku:

Proszę upewnić się, że ważne dane na dysku zostały zabezpieczone na zewnętrznym nośniku, przechowywanym w bezpiecznym miejscu. Podczas naprawy dane na Twoim dysku twardym mogą zostać nieodwracalnie skasowane bądź też nadpisane.

Serwis nie prowadzi usług kopiowania, naprawiania czy też odzyskiwania danych z dysków twardych, proszę pamiętać o skopiowaniu istotnych danych przed wysyłką komputera do serwisu.

Proszę pamiętać o usunięciu hasła z konta administracyjnego – proces naprawy kończy się testami sprzętu.

Płatna naprawa:

Wysyłając pogwarancyjny sprzęt do serwisu deklaruję się Państwo do zapłaty 140zł (pokrycia kosztów administracji, transportu, podatku). Dla każdej sprawy przygotowywana jest wycena, przesyłana do Państwa, gdzie do podanej wcześniej kwoty doliczana jest cena wymienianych części oraz koszt jej wymiany.

W przypadku uszkodzenia, które nie spełnia kryteriów naprawy gwarancyjnej, zostanie przygotowana wycena kosztów jego usunięcia. Naprawa jest kontynuowana po akceptacji i opłaceniu naprawy z góry.

Jeśli problem został spowodowany oprogramowaniem, które może być usunięte poprzez samodzielne wykonanie przywracania systemu, klient może być obciążony kosztami wykonania tej operacji przez serwis.

Pakowanie:

W pudełku powinien znajdować się sprzęt z dyskiem twardym, zasilaczem oraz baterią w przypadku notebooków. Wszystkie części muszą być oryginalnymi produktami firmy MSI, w konfiguracji w której kupiono komputer. Nie należy umieszczać w przesyłce żadnych oryginalnych dokumentów ani płyt, gdyż firma MSI nie ponosi odpowiedzialności za ich zaginięcie.

Proszę przygotować reklamowany sprzęt wedle instrukcji umieszczonej w poniższych linkach:
http://www.kurier48.pl/files/media/pliki/DHL_komputery.pdf
http://www.dhlparcel.pl/content/dam/dhlde/images/parcel-europe/pl/Downloads/dhl_bezpieczne_pakowanie_przesylek.pdf

Zgodnie z §6 REGULAMINU ŚWIADCZENIA KRAJOWYCH USŁUG PRZEWOZOWYCH I POCZTOWYCH DHL EXPRESS (POLAND) SP. Z O.O.:

1. Za jakość opakowania przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.
2. Nadawca jest obowiązany przesyłkę właściwie opakować, a także oddać ją Kurierowi w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i zapewniający, że nie uszkodzi ona innych przesyłek w czasie przewozu, a także wydanie jej bez ubytku i uszkodzenia. W szczególności opakowanie powinno: być odpowiednio zamknięte, uniemożliwiające dostęp do zawartości przesyłki osobom niepowołanym; być odpowiednio wytrzymałe stosownie do wagi i zawartości przesyłki; posiadać zabezpieczenia wewnętrzne, uniemożliwiające przemieszczanie się zawartości przesyłki; posiadać oznakowania świadczące o specjalnym charakterze przesyłki, takie jak: „ostrożnie szkło”, „góra/dół” (oznakowanie może być dokonane przez Kuriera lub w Punkcie Przyjęć).
3. DHL Express może odmówić przyjęcia do przewozu rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo nie mających wymaganego opakowania. DHL Express nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania.
4. W przypadku wykorzystania przez Nadawcę do przewozu przesyłek drobnicowych palet stanowiących własność DHL Express, a których zwrotu odmówił Odbiorca, koszty z tym związane obciążają Nadawcę przesyłki.

Sprawdzenie statusu naprawy:

Postęp naprawy oraz dodatkowe informacje są dostępne pod adresem serwis@msi.com lub też numerem telefonu (+48)71 710 77 30 oraz (+48)800 080 990
Czas naprawy nie przekracza 14 dni, jednak w wyjątkowych sytuacjach naprawa może się przedłużyć w sytuacji kiedy brakuje części i serwis oczekuje na realizację zamówienia.

Po otrzymaniu paczki z serwisu:

Niezwłocznie po otrzymaniu produktu po naprawie należy obejrzeć opakowanie ze wszystkich stron i sprawdzić przy przewoźniku czy nie jest uszkodzone. Jeżeli widoczne jest uszkodzenie zewnętrzne paczki należy poprosić kuriera o arkusz reklamacyjny i złożyć reklamację zaznaczając „uszkodzenie zewnętrzne paczki”. Jest to podstawą do ubiegania się o ewentualne koszty zniszczenia przed przewoźnikiem.