

TCL



TCL

THOMSON



**Call
Center**

22-116-8687

PLsupport@tcl.com

Od poniedziałku do piątku, godz. 09h00 - 18h00

**2 lata
gwarancji**

**6 miesięcy
przedsprzedaży**

**Naprawa u
klienta od 40"**

**Odbiór i
zwrot do 39"**

SPIS TREŚCI

POSTANOWIENIA GWARANCYJNE	2
WYŁĄCZENIA GWARANCJI	2
PROCEDURA DLA SKLEPU	3
PROCEDURA DLA UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO	4
POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE OPAKOWAŃ	5
PRODUKTY, KTÓRYCH NAPRAWA JEST NIEMOŻLIWA	5
AKCESORIA	5
ZWROTY KOMERCYJNE/ SPRZĘT WADLIWY FABRYCZNIE/ ZMIANA DECYZJI KUPUJĄCEGO	6
NAPRAWY NIEGWARANCYJNE	6

POSTANOWIENIA GWARANCYJNE

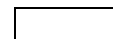
Na terenie POLSKI gwarancja jest udzielana na okres **dwóch (2) lat** od daty pierwszej sprzedaży pierwszemu użytkownikowi końcowemu lub na okres 2 lat + 6 miesięcy od daty produkcji, zależnie od tego, który z wymienionych warunków zaistnieje jako pierwszy.

Części zamienne i robocizna:	2 lata przez okres 2 lat + 6 miesięcy od daty produkcji wyrobu, zależnie od tego, który z wymienionych warunków zaistnieje jako pierwszy
Akcesoria:	1 rok przez okres 1 roku + 6 miesięcy od daty produkcji wyrobu, zależnie od tego, który z wymienionych warunków zaistnieje jako pierwszy

WYŁĄCZENIA GWARANCJI

Powyższa gwarancja nie ma zastosowania w przypadku :

1. szkód i uszkodzeń spowodowanych nieszczęśliwym wypadkiem, w tym, bez ograniczeń, uderzeniem pioruna, pożarem, zalaniem wodą i innymi płynami, wywołanych działaniem produktów chemicznych, powodzią, wstrząsami, warunkami otoczenia w tym warunkami atmosferycznymi takimi jak np. nadmierna temperatura, wilgotność, niewystarczająca wentylacja, i tym podobne, przepięciami, zbyt wysokim lub niewystarczającym napięciem prądu, promieniowaniem.
2. kosztów transportu między miejscem zamieszkania i miejscem naprawy oraz pozostałych kosztów i ryzyk transportu dotyczących bezpośrednio lub pośrednio tej gwarancji (w szczególności oddania do naprawy i odbioru Produktu etc.) oraz do szkód i uszkodzeń spowodowanych transportem lub nieodpowiednim opakowaniem w czasie zwrotu produktu do producenta, sprzedawcy lub do autoryzowanego serwisu naprawy.
3. szkód lub uszkodzeń produktu spowodowanych jego nieprawidłowym użytkowaniem na potrzeby indywidualnej działalności lub prywatnie, w szczególności w przemyśle, handlu lub w działalności zawodowej, jak również w przypadku nieprawidłowego sposobu użytkowania lub nieprawidłowej instalacji, w sposób niezgodny z parametrami technicznymi produktu, a w szczególności w przypadku nieprzestrzegania wymogów opisanych w instrukcji użytkowania produktu, którą Klient dostaje wraz z produktem, w chwili jego zakupu. W tym w szczególności w zakresie uszkodzenia monitora wywołane zbyt długim czasem wyświetlania nieruchomego (fixe) obrazu, pochodzącego z przekaźnika telewizyjnego i tym podobnych.
4. użytkowania produktu z wykorzystaniem materiałów eksploatacyjnych, akcesoriów lub urządzeń peryferyjnych niedostosowanych do wymogów produktu lub wadliwych.
5. zaniedbania, braku kontroli, prawidłowego utrzymania i konserwacji Produktu lub konserwacji niezgodnej ze wskazaniami użytkownika określonymi przez naszą firmę.
6. szkód i uszkodzeń będących następstwem normalnego zużycia, przypadku siły wyższej lub innej losowej przyczyny zewnętrznej.
7. modyfikacji, adaptacji lub zmian produktu na potrzeby użytkownika w krajach, dla których Produkt nie jest przeznaczony ani nie został skonstruowany oraz wszelkich uszkodzeń będących następstwem takich modyfikacji.
8. modyfikacji, adaptacji, nieautoryzowanych napraw lub zmian produktu (po jego otwarciu lub demontażu) dokonanych przez osobę trzecią, nieautoryzowaną przez producenta warsztat naprawy lub osobę prywatną.



9. poprawek lub napraw dokonanych lub podejmowanych przez osoby inne niż producent lub autoryzowany serwis naprawy.
10. użytkowania produktu na potrzeby inne niż do przewidzianego użytku indywidualnego, w krajach dla których produkt nie jest przeznaczony ani nie został dla nich skonstruowany (zaprojektowany).
11. instalacji lub nieprawidłowego użytkowania produktu, w sposób niezgodny z normami i przepisami technicznymi oraz zaleceniami w zakresie bezpieczeństwa w kraju, w którym produkt został zainstalowany lub jest użytkowany.
12. jeżeli na produkcie nie ma numerów seryjnych lub są one nieczytelne.
13. Produkt jest zgodny z normą ISO 9241-307, grupa I. Gwarancja nie pokrywa zatem wadliwości pixeli, jeżeli ich liczba jest mniejsza od wskazanej w normie ISO 9241-307, grupa I.
14. przypadków gdy występują zjawiska niezależne od woli producenta, w tym, bez ograniczeń, w strefach, w których nie ma wystarczającego pokrycia systemem (odbioru sygnału) naziemnej telewizji cyfrowej ,
15. ograniczeń technicznych lub szczególnych, opisanych w podręczniku użytkownika, w tym, bez ograniczeń, gdy brak jest portów USB przeznaczonych do obsługi urządzenia,
16. elementów i ich części podlegających szybkiemu zużyciu oraz akcesoriów. Gwarancja handlowa obejmująca okres 1-go [jednego] roku od chwili zakupu produktu jest udzielana na akcesoria, na tych samych warunkach zastosowania i wykonania jak w niniejszym dokumencie.
17. zainfekowania wirusem lub użytkowania produktu z wykorzystaniem innego niż dostarczone oprogramowanie lub z użyciem programów zainstalowanych nieprawidłowo.
18. uszkodzeń zewnętrznych, w szczególności zadrapań, śladów po uderzeniach, etc., spowodowanych na częściach zewnętrznych produktu, bez wpływu na jego funkcjonowanie.

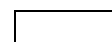
PROCEDURA DLA SKLEPU

Produkty wszystkich rozmiarów

Utworzenie konta na www.elyseo.eu

Procedura

1. **Połącz się z naszą platformą reklamacyjną RMA www.elyseo.eu, aby złożyć zamówienie na naprawę gwarancyjną**, lub skontaktuj się telefonicznie lub e-mailowo z naszym Biurem Obsługi Klienta i podaj poniższe dane:
 - Marka;
 - Model (odnośnik handlowy);
 - Numer Seryjny
 - Data zakupu;
 - Kopia oryginalnej faktury dla klienta (dowód zakupu).
 - Dowód zakupu musi być czytelny, niezmieniony i zawierać informacje o miejscu zakupu (nazwa i adres), dacie zakupu, nazwę produktu oraz jego cenę.
 - W sytuacji braku ważnego dowodu zakupu data zakupu decyduje o przyznaniu gwarancji na okres ograniczony (2 lata od daty produkcji).
 - Nie ma wymogu przedstawiania dowodu zakupu w przypadku przedsprzedaży (produkt nie został od razu wydany użytkownikowi końcowemu), ale zgłoszenie do Biura Obsługi Klienta musi być zrobione w ciągu 6 miesięcy od daty produkcji wyrobu wraz z podaniem informacji, że chodzi o „predsprzedaż”.
 - Imię i nazwisko osoby do kontaktu, oraz adres dostawy produktu po dokonaniu naprawy
 - Rodzaj uszkodzenia (oraz zdjęcie, jeżeli będzie wymagane).
2. Dla każdego uzasadnionego zgłoszenia Biuro Obsługi Klienta wydaje numer śledzenia RMA i odpowiedni dokument.
 - Oddzielny numer RMA jest przydzielany do każdego indywidualnego produktu.
3. Sklep musi zapakować produkt w oryginalne pudełko lub w inne pudełko wystarczająco wytrzymałe i w odpowiednim rozmiarze by zapewnić transport telewizora w odpowiednich warunkach;
 - numer RMA musi być wyraźnie określony na pudełku
 - ASP odbiera produkt ze sklepu
4. Po odebraniu zgłoszenia ASP przeprowadza kontrolę produktów i sporządza listę zastrzeżeń, jeżeli produkt nie został poprawnie spakowany lub dotarł w postaci uszkodzonej.
5. ASP odsyła naprawiony produkt na adres, pod którym został odebrany.



6. Sprzedawcy końcowi muszą otworzyć opakowanie w obecności firmy kurierskiej. W przypadku uszkodzenia produktu należy odmówić jego przyjęcia i wprowadzić swoje zastrzeżenia/uwagi na dokumencie przewozowym kuriera.

ASP dołoży wszelkich starań, aby jak najszybciej dokonać naprawy. Czas trwania naprawy nie może w żadnym wypadku przekroczyć **21** dni od daty odbioru urządzenia przez ASP. Sprzedawcy końcowi mają obowiązek odebrać wszystkie telewizory, których naprawy zostały wykonane na czas.

PAMIĘTAJ:

- ⇒ TCL nie dostarcza na własny koszt żadnych dodatkowych pudełek kartonowych.
- ⇒ TCL śledzi wszystkie numery seryjne urządzeń dostarczanych z fabryki i udziela gwarancji wyłącznie na urządzenia z takimi numerami seryjnymi (gwarancja nie obejmuje żadnych urządzeń importowanych z rynków równoległych).
- ⇒ TCL zastrzega sobie prawo do naprawy lub wymiany produktu na nowy lub odnowiony, którego parametry techniczne i/lub funkcjonalności są identyczne lub lepsze.
- ⇒ W przypadku wymiany, produkt oryginalny nie zostanie odesłany do nadawcy.
- ⇒ **Skorzystanie z platformy reklamacyjnej RMA www.elyseo.eu umożliwi składanie zgłoszeń reklamacyjnych poza godzinami pracy Biura Obsługi Klienta, a także pełen dostęp do wszystkich dokumentów, funkcji śledzenia postępów naprawy oraz podgląd historii zleceń.**

PROCEDURA DLA UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO

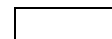
Dotyczy telewizorów 40" i większych

Procedura

1. Skontaktuj się telefonicznie lub e-mailowo z naszym Biurem Obsługi Klienta i podaj poniższe dane:
 - Marka;
 - Model (odnośnik handlowy);
 - Numer Seryjny;
 - Data zakupu;
 - Kopia oryginalnej faktury dla klienta (dowód zakupu).
 - Dowód zakupu musi być czytelny, niezmieniony i zawierać informacje o miejscu zakupu (nazwa i adres), dacie zakupu, nazwę produktu oraz jego cenę.
 - Gwarancja nie jest udzielana w przypadku braku dowodu zakupu
 - Imię, nazwisko i adres do umówienia wizyty
 - Rodzaj uszkodzenia (oraz zdjęcie, jeżeli będzie wymagane).
2. Dla każdego uzasadnionego zgłoszenia Biuro Obsługi Klienta wydaje numer śledzenia RMA i odpowiedni dokument.
 - Oddzielny numer RMA jest przydzielany do każdego indywidualnego produktu.
3. Numer identyfikacyjny RMA oraz dokument są dostarczane przez centrum telefoniczne dla każdego zatwierdzonego wniosku;
 - Do każdego pojedynczego produktu zostaje przypisany konkretny, unikalny numer RMA;
 - Jeżeli użytkownik końcowy nie posiada odpowiedniego pudełka by zapakować telewizor, powinien go dostarczyć do sklepu, w którym go nabył.
4. Technik z lokalnego oddziału odwiedzi dom użytkownika w dniu ustalonym przez użytkownika końcowego oraz technika.
 - W przypadku gdy technik nie jest w stanie naprawić wykrytej wady na miejscu, produkt będzie zabrany i zwrócony przez technika po wykonaniu naprawy.

PAMIĘTAJ:

- ⇒ TCL nie dostarcza na własny koszt żadnych dodatkowych pudełek kartonowych.
- ⇒ TCL śledzi wszystkie numery seryjne urządzeń dostarczanych z fabryki i udziela gwarancji wyłącznie na urządzenia z takimi numerami seryjnymi (gwarancja nie obejmuje żadnych urządzeń importowanych z rynków równoległych).
- ⇒ TCL zastrzega sobie prawo do naprawy lub wymiany produktu na nowy lub odnowiony, którego parametry techniczne i/lub funkcjonalności są identyczne lub lepsze.



⇒ W przypadku wymiany, produkt oryginalny nie zostanie odesłany do nadawcy.

POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE OPAKOWAŃ

Produkt musi być umieszczony w oryginalnym opakowaniu kartonowym i z zastosowaniem oryginalnych zabezpieczeń, jeżeli jest to tylko możliwe. W sytuacji, gdy użytkownik końcowy/sprzedawca nie zachował opakowania oryginalnego, produkt musi zostać umieszczony w podobnym opakowaniu (karton wraz z piankami), tj. opakowaniu kartonowym z wyłożeniem piankowym (bez użycia oryginalnej pianki), które zapobiega przemieszczaniu produktu i tarcii o brzegi opakowania. Produkt nie może się stykać bezpośrednio z kartonem. Zabezpieczenie musi być na tyle wytrzymałe, aby ochronić produkt w czasie przenoszenia i transportu ciężarówką. Użytkownik końcowy/sprzedawca musi sprawdzić, czy w pudełku znajdują się wszystkie akcesoria oraz czy w czasie transportu nie będą one uderzać o panel LCD. Pomiędzy opakowaniem kartonowym a panelem LCD nie mogą się znajdować żadne dodatkowe akcesoria.



UŻYTKOWNIK KOŃCOWY/SPRZEDAWCA JEST KAŻDORAZOWO ODPOWIEDZIALNY ZA SPOSÓB ZAPAKOWANIA PRODUKTU. OZNACZA TO, ŻE PONIESIE ON KONSEKWENCJE ZWIĄZANE Z UŻYCIEM NIEODPOWIEDNIEGO LUB NIEDOSTATECZNEGO OPAKOWANIA, KTÓRE SPOWODOWAŁO USZKODZENIE PRODUKTU.

Sprzedawca musi ponieść koszty związane z transportem, jeżeli nie może zagwarantować bezpiecznych warunków transportu, a transport nie został zamówiony przez warsztat naprawczy. W praktyce oznacza to, że w przypadku wystąpienia uszkodzeń koszt produktu oraz postępowanie reklamacyjne będą należały do osoby, która zamówiła transport.

Użytkownik końcowy/sprzedawca musi zagwarantować, że telewizor nie będzie się stykał z kartonem, aby zapobiec zarysowaniom, oraz że zastosowane kliny uniemożliwią jego przemieszczanie. Nie wolno umieszczać żadnych zabezpieczeń pomiędzy panelem LCD a kartonem, aby nie narażać panelu na wstrząsy w wyniku nacisku po zewnętrznej stronie kartonu. Użytkownik końcowy/sprzedawca ponosi wyłączną odpowiedzialność i wszelkie konsekwencje wynikające ze zdarzenia, jeżeli doszło do uszkodzenia, a opakowanie nie nosi widocznych śladów uderzenia. Zastrzeżenia mogą pojawić się tylko wtedy, gdy opakowanie kartonowe nosi ślady uderzeń lub zarysowań.

PRODUKTY, KTÓRYCH NAPRAWA JEST NIEMOŻLIWA

2 przypadki

- W sytuacji, gdy produktu nie można naprawić lub wymienić w ciągu okresu naprawczego wynoszącego **21 dni** od daty odbioru w ASP, zastosowanie ma następująca procedura:
- Jeżeli w ramach drugiej naprawy pojawi się konieczność wymiany części, która była już wcześniej wymieniona, zastosowanie ma poniższa procedura.

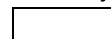
Procedura

- TCL wystawia Sprzedawcy/Użytkownikowi końcowemu dokument pod nazwą CoNR (świadczenie niemożności wykonania naprawy) wraz z indywidualnym numerem aprobaty.
- Na podstawie dokumentu CoNR TCL wystawia notę kredytową dla produktu.
 - a. Nota kredytowa jest powiązana z kontem, z którego dokonano pierwotnego zakupu produktu na rzecz TCL.
 - b. Kwota, na którą opiewa nota kredytowa, jest zgodna z ostatnią ceną sprzedaży, którą wymieniono na fakturze wystawionej TCL z tego konta.
- TCL nie przyjmuje żadnych not obciążeniowych.

AKCESORIA

Elementy brakujące w czasie rozpakowywania

W przypadku wykrycia brakujących akcesoriów w chwili rozpakowywania opakowania kartonowego (np. pilota) prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta w ciągu 7 dni kalendarzowych, licząc od daty zakupu. Należy



obowiązkowo przedstawić dowód zakupu. Po upływie 6 miesięcy od daty produkcji nie ma możliwości nieodpłatnego dostarczania jakichkolwiek akcesoriów.

Sprzedż akcesoriów

Prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta.

ZWROTY KOMERCYJNE/ SPRZĘT WADLIWY FABRYCZNIE/ ZMIANA DECYZJI KUPUJĄCEGO

TCL nie akceptuje zwrotów komercyjnych, DOA a także „rozmyślenia się” zamawiającego

NAPRAWY NIEGWARANCYJNE

TCL udziela akredytacji ASP na potrzeby wykonywania napraw niegwarancyjnych na terytorium Polski w odniesieniu do produktów sprzedawanych przez TCL. Każdy klient ponosi pełną odpowiedzialność za naprawy niegwarancyjne i nie wynikają z tego żadne zobowiązania finansowe po stronie TCL.

