

2N® Servisní opravy

Jaký je postup při reklamaci 2N® produktu?

1. V případě, že Váš 2N® produkt nefunguje správně, kontaktujte prosím nejprve naši technickou podporu: https://www.2n.cz/cs_CZ/podpora/technicka-podpora. Pokud nebude možné Váš produkt zprovoznit dálkově, technická podpora doporučí zaslání produktu do opravy a vygeneruje Vám RMA číslo na základě vyplněného servisního listu.
V případě pozáruční opravy kontaktujte prosím 2N distributory, kteří jsou oprávněni poskytnout servis našich produktů.

Další informace můžete nalézt na našich webových stránkách v sekci "Servis a opravy": https://www.2n.cz/cs_CZ/podpora/servis-a-opravy

2. Aby bylo možno provést opravu rychle a kvalitně, je nutné vždy znát údaje nezbytné pro její provedení. Bez nich nebude možné váš požadavek na servis přijmout.
 - Typ a název zboží
 - Sériové číslo produktu
 - Číslo prodejního dokladu
 - Co nejpřesnější popis problému
3. Vyplněný servisní list prosím vytiskněte a přiložte k zásilce zboží k opravě
4. Následně zboží zašlete na adresu servisního střediska:

2N Telekomunikace a.s.

Pod Vinicí 20
143 00 Praha 4

Je možné zjistit cenu pozáruční opravy předem?

Před zahájením pozáruční opravy je zařízení vždy podrobena diagnostice a následně Vám je sdělena navrhovaná cena opravy.

Pokud realizaci opravy na základě nacenění odmítnete nebo bude zjištěno, že zařízení je neopravitelné, objednatel je povinen uhradit společnosti vždy částku 1040,- Kč za každou i započatou hodinu práce plus DPH za diagnostiku 1 kusu zařízení a dopravné.

Dojde-li z Vaší strany k odsouhlasení ceny opravy, hradíte pouze odsouhlasenou cenu opravy + DPH a dopravné (náklady na diagnostiku jsou již zahrnuty v navrhované ceně opravy).

Jak dlouho oprava potrvá?

Pokud se jedná o záruční opravu, společnost 2N garantuje dodržení 30- ti denní lhůty k provedení opravy zařízení, v případě zařízení vyrobeného společností 2N. Lhůtu pozáruční opravy nelze garantovat.

Tato lhůta počíná běžet dnem, kdy bylo zařízení přijato k opravě. V případě překupovaného zboží je lhůta k opravě určena smluvními podmínkami dodavatelů společnosti.

Je možné opravu provést expresně?

Expresní oprava je dostupná po potvrzení požadavku zákazníka pracovníkem servisu a jedná se o placenou službu.

Expresní příplatek je přičten k ceně opravy a náhradních dílů a činí 720,- Kč za opravu do 3 dnů a 480,- Kč za opravu do 6 dnů. Ceny jsou uvedeny za kus a bez DPH.

Jaké jsou další možnosti vyřízení reklamace pro distributory 2N s platnou distribuční smlouvou?

Naším distributorům s platnou distribuční smlouvou nově nabízíme službu Oprava výměnou. Místo čekání na opravu tak dostanete funkční výrobek k dispozici hned po zaslání vadného kusu. Tato služba se vztahuje na všechny produkty uvedené v ceníku 2N interkomů po dobu trvání jejich záruky. Služba Oprava výměnou je poskytována zdarma.

Je možné získat na zakoupené produkty záruku více než 2 roky?

Ano, můžeme Vám nabídnout ke všem produktům od společnosti 2N prodlouženou záruku až na 5 let. Prodloužená záruka může být zakoupena do 1 roku od nákupu výrobku.

Ceny prodloužené záruky:

- 1 rok prodloužené záruky: 7% z ceny výrobku
- 2 roky prodloužené záruky: 14% z ceny výrobku

Se svou objednávkou kontaktujte prosím naše obchodní oddělení (obchod@2n.cz), svého obchodního zástupce, nebo oddělení customer care (customercare@2n.cz).