


2N® les réparations de service

Si le produit 2N ne fonctionne pas correctement

- Contactez s'il vous plaît le service après-vente 2N en vous connectant * à <https://support.2n.cz>. (contacter votre gestionnaire de compte de domaine pour obtenir les informations de connexion.)
- Si une panne sur le produit 2N ne peut être résolue à distance, vous serez invité à télécharger et remplir la liste de réparation : http://www.2n.cz/download/3/5/0/0/2n-repair-liste_en_new_11_edit.pdf et à l'envoyer par e-mail à un soutien technique 2N via <https://support.2n.cz>.
- Sur la base de la liste de réparation, le support technique va générer un numéro de retour. Après avoir obtenu le numéro RMA, envoyez s'il vous plaît l'appareil défectueux à l'adresse suivante : 2N Telekomunikace a.s., du service technique, le numéro RMA; Pod Vinicí 20, Praha 4, 143 00, République tchèque

 Pour les produits qui doivent être envoyés à partir de pays tiers, la facture pro forma est nécessaire pour le dédouanement. La valeur totale de la facture proforma ne devrait pas être supérieure à 20 euros.

Pour connaître à l'avance un prix estimé de réparation


- Pour tous les cas de garanties dépassées ou non reconnues (oxydation, dommages mécaniques, surtension, etc.), le prix estimé de la réparation est envoyé à l'avance. La réparation sera effectuée après réception d'une confirmation du client concernant le prix estimé.

Si une réparation express s'impose

- Lorsque les marchandises sont acceptées à 2N pour une réparation, les clients reçoivent une confirmation sous la forme d'un e-mail envoyé automatiquement avec le tableau des produits et des informations sur la façon de procéder si une réparation express est nécessaire.
- Il existe deux types de réparation Express : sous 3 jours pour un supplément de 28 Euro ou dans les 6 jours pour un supplément de 18 euros pour un chaque produit à l'unité, et ce pour toutes les garanties et garanties dépassées.
- Si vous avez besoin d'une réparation express, s'il vous plaît envoyez votre demande à rma@2n.cz. 2N vous contactera avec des informations complémentaires.

Pour obtenir un nouveau produit en remplacement d'un produit défectueux

- Un appareil défectueux peut être échangé seulement avec la confirmation du service après-vente 2N.
- Après avoir reçu une nouvelle unité pour un remplacement anticipé, le client doit envoyer le produit défectueux à 2N. Les frais de sa prestation sont couverts par l'acheteur.

 Pour les produits qui doivent être envoyés à partir de pays tiers, la facture pro forma est nécessaire pour le dédouanement. La valeur totale de la facture proforma ne devrait pas être supérieure à 20 euros.

Pour retourner les marchandises et obtenir un crédit note

- Les marchandises 2N ne peuvent être retournées qu'avec une confirmation de votre gestionnaire de compte de domaine dans les 6 mois après l'achat. Les frais de livraison sont couverts par l'acheteur.
- Après avoir reçu une confirmation de votre gestionnaire de compte de domaine, remplissez s'il vous plaît le formulaire de réparation : http://www.2n.cz/download/3/5/0/0/2n-repair-list-en_new_10_edit.pdf et envoyez-le au service 2N département rma@2n.cz .

i Pour les marchandises destinées à être envoyées à partir de pays non membres de l'UE, veuillez également joindre à votre e-mail une facture pour tous les produits que vous souhaitez retourner, les prix de chaque produit doivent être identiques aux prix indiqués sur la facture commerciale 2N.

- la note de crédit est émise après que toutes les marchandises retournées sont vérifiées par le service après-vente 2N. Après le test de la marchandise dans ce service 2N, vous recevrez la note de crédit. Vous devez confirmer la note de crédit. Tant que nous n'avons pas reçu la confirmation, la note de crédit n'est pas valide.

i Prière de prendre note que les produits pour la réparation ou le retour doit être envoyés avec les documents appropriés. Le cas échéant, 2N est en droit de facturer à l'acheteur un supplément pour le travail administratif.

Pour acheter une garantie prolongée pour un produit 2N

Une extension de garantie peut être achetée à moins de 1 an après l'achat du produit.

- Les prix de garantie prolongée:
 - 1 an de garantie prolongée : 7% du prix du produit
 - 2 ans d'extension de garantie : 14% du prix du produit
- Pour commander une extension de garantie, merci de contacter notre département des ventes, votre gestionnaire de compte de domaine ou d'un département de service à la clientèle. Le numéro de référence est 760200 - Extension de garantie pour votre commande.