

## 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](#). Pokud nebude možné Váš produkt zprovoznit dálkově, technická podpora doporučí zaslání produktu do opravy a vygenerujeme Vám RMA číslo na základě vyplněného [servisního listu](#). Reklamacie je možná pouze s našimi 2N [distributory](#)

Další informace můžete nalézt na našich webových stránkách v sekci "[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 příjmu servisních oprav:

2N Telekomunikace  
Obchodní 107  
25101 Čestlice

### Je možné zjistit cenu opravy předem?

Před zahájením opravy je zařízení vždy podrobena diagnostice a pokud se jedná o pozáruční výrobek či neuznanou záruku (mechanické poškození apod.), 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 1100 Kč/bez DPH za každou i započatou hodinu práce za diagnostiku každého 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 30denní lhůty k provedení opravy zařízení, a to 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 pouze na vyžádání zákazníka, a to po potvrzení pracovníka servisu, že je expresní opravu možno v daném případě provést.

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 dní. Ceny jsou uvedeny za kus a bez DPH. V případě zájmu o expresní opravu nás prosím kontaktujte na [rma@2n.cz](mailto:rma@2n.cz)

## Je možné vrátit již zakoupené zboží?

Vrácení zboží je možné v rámci Rotace skladu, a to jednou za tři měsíce. Vrácené zboží musí být nepoužité, v originálním balení a maximálně 6 měsíců staré. Po tom, co produkty obdržíme, je otestujeme a vystavíme dobropis. Podmínkou je vytvoření kompenzační objednávky na [customercare@2n.cz](mailto:customercare@2n.cz), která bude převyšovat hodnotu vráceného zboží. V případě zájmu o Rotaci skladu prosím vyplňte připravenou [tabulku](#) a následně ji zašlete na [rma@2n.cz](mailto:rma@2n.cz), poté Vám potvrdíme, která zařízení je možno vrátit.

## Jaké jsou další možnosti vyřízení reklamace pro distributory 2N?

Naším distributorům s platnou distribuční smlouvou nabízíme službu Oprava výměnou. Místo čekání na opravu tak dostanete funkční výrobek k dispozici hned po tom, co od Vás obdržíme vadný kus. Tato služba se vztahuje na všechny produkty uvedené v ceníku 2N interkomů po dobu trvání jejich záruky. Služba Oprava výměnou je poskytována zdarma.

Vadný kus je mezitím podroben diagnostice a v případě neuznané záruky zasíláme standardně nacenění ke schválení. Pokud bude nacenění schváleno, zařízení opravíme a zůstane ve 2N. V případě, že nebude nacenění schváleno, účtujeme cenu zasláního zařízení.

## 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](mailto:obchod@2n.cz)), svého obchodního zástupce, nebo oddělení customer care ([customercare@2n.cz](mailto:customercare@2n.cz)).