

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ 2019

ΕΛΛΑΣ

Ημερομηνία ισχύος: 1η Απρίλιος 2019

TCL

THOMSON



Tel. 2106860000

Email: GRsupport@tcl.com; tcl@astraservice.gr

Δευτέρα Παρασκευή 09H00-17H00

2 χρόνια DOA
Εγγύηση 14 ημέρες

ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Η περίοδος εγγύησης στην ΕΛΛΑΣ είναι **δύο (2) έτη** από την πρώτη ημερομηνία πώλησης στον πρώτο τελικό χρήστη ή εντός του ορίου των 2 ετών + 6 μήνες από την ημερομηνία κατασκευής όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο.

Ανταλλακτικά & Εργασία:	2 χρόνια ή εντός του ορίου των 2 ετών + 6 μηνών κατά την ημερομηνία κατασκευής του προϊόντος, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο
αξεσουάρ:	1 χρόνος ή εντός του ορίου ενός έτους + 6 μηνών κατά την ημερομηνία κατασκευής του προϊόντος, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο

Αποκλεισμός εγγύησης:

- Ζημιές που προκλήθηκαν από ατυχήματα, συμπεριλαμβανομένων αλλά δεν περιορίζονται σε κεραυνούς, πυρκαγιά, νερό και υγρά, χημικές ουσίες, πλημμύρες, δονήσεις, ακατάλληλο περιβάλλον (π.χ. υπερβολική θερμότητα, υγρασία, ανεπαρκής αερισμός κλπ.), Υπερτάσεις, υπερβολική ή ανεπαρκής παροχή ρεύματος, ακτινοβολία, ηλεκτροστατικές εκκενώσεις.
- Για τους κινδύνους μεταφοράς καθώς και για ζημιές και αλλοιώσεις που προκαλούνται στο προϊόν από ακατέλληλη μεταφορά ή συσκευασία κατά την επιστροφή του προϊόντος στον κατασκευαστή, τον αντιπρόσωπο ή το κέντρο σέρβις που έχει εγκριθεί από τον κατασκευαστή. Οι ζημιές που προκαλούνται στο προϊόν κατά τη μεταφορά του κατασκευαστή, του μεταπωλητή ή του εξουσιοδοτημένου κέντρου εξυπηρέτησης στον Πελάτη πρέπει να γνωστοποιούνται από τον Πελάτη στον μεταφορέα κατά την παράδοση και παραλαβή του προϊόντος στο δελτίο παράδοσης (άνοιγμα χαρτοκιβώτιο παρουσία του μεταφορέα και λεπτομερή στοιχεία για την υπογραφή του δελτίου παράδοσης). Ελλείψει αιτιολογημένης διαμαρτυρίας, πρέπει να αποσταλεί στον μεταφορέα με συστημένη επιστολή με απόδειξη παραλαβής εντός μέγιστης προθεσμίας 3 ημερών από την παραλαβή. Ο Πελάτης πρέπει επίσης να ενημερώσει τον κατασκευαστή εντός της ίδιας προθεσμίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση που αναφέρεται στο κάτω μέρος της κάρτας εγγύησης. Μετά από αυτή την περίοδο, καμία περαιτέρω διαμαρτυρία από τον πελάτη δεν θα είναι αποδεκτή.
- Ζημιές στο προϊόν που προκαλούνται από χρήση που δεν είναι σύμφωνη με προσωπική ή ιδιωτική χρήση, ιδιαίτερα σε περίπτωση βιομηχανικής, εμπορικής ή επαγγελματικής χρήσης, ακατάλληλης χρήσης ή εγκατάστασης που δεν συμμορφώνεται με τις τεχνικές προδιαγραφές και ιδιαίτερα σε περίπτωση της μη συμμόρφωσης με τους όρους που καθορίζονται στις οδηγίες χρήσης που δόθηκαν στον Πελάτη κατά την αγορά (ιδίως το κάψιμο της οθόνης που προκλήθηκε από την πάρατεταμένη απεικόνιση του σταθερού λογότυπου ενός τηλεοπτικού ραδιοτηλεοπτικού φαρέα κλπ.).
- Χρήση του Προϊόντος με μη συμβατά ή ελαττωματικά αναλώσιμα, αξεσουάρ ή περιφερειακά.
- Αμέλεια, έλλειψη εποπτείας, έλλειψη συντήρησης ή συντήρησης του Προϊόντος που δεν συμμορφώνεται με τις οδηγίες χρήσης του κατασκευαστή.
- Ζημιές που προκαλούνται από τη φυσική φθορά, την ανωτέρα βία ή οποιαδήποτε άλλη εξωτερική αιτία.
- Τροποποιήσεις, προσαρμογές και μετατροπές του προϊόντος για χρήση σε χώρα διαφορετική από εκείνη για την οποία σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε αρχικά και οποιαδήποτε αλλοίωση που προκλήθηκε από αυτές τις τροποποιήσεις.
- Τροποποιήσεις, προσαρμογές, επεμβάσεις και μεταβολές του προϊόντος (άνοιγμα ή αποσυναρμολόγηση), που πραγματοποιούνται από τρίτους.

9. Συντήρηση και επισκευές που έγιναν ή επιχειρήθηκαν από άτομα διαφορετικά από τον κατασκευαστή ή από κέντρο εξυπηρέτησης εγκεκριμένο από τον κατασκευαστή.
10. Για διαφορετικές χρήσεις των συνήθων οικιακών χρήσεων και για χρήση σε χώρα διαφορετική από εκείνες για τις οποίες σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε αρχικά.
11. Εγκατάσταση ή χρήση του προϊόντος που δεν συμμορφώνεται με τα τεχνικά πρότυπα ή τις προδιαγραφές ασφαλείας και τους ισχύοντες κανονισμούς στη χώρα στην οποία έχει εγκατασταθεί και χρησιμοποιηθεί.
12. Εάν οι σειριακοί αριθμοί του Προϊόντος λείπουν, έχουν αλοιωθεί ή είναι δυσανάγνωστοι.
13. Τα προϊόντα συμμορφώνονται με το πρότυπο ISO 9241-307, κλάση 1. Η εγγύηση δεν καλύπτει ελαττώματα μεμονωμένων εικονοστοιχείων όταν ο αριθμός τους είναι μικρότερος από τις τιμές του ISO 9241-307, κλάσης 1.
14. Σε φαινόμενα πέρα από τον έλεγχο του κατασκευαστή, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, περιοχών που καλύπτονται κακώς ή δεν καλύπτονται από την ψηφιακή εκπομπή...
15. Για τεχνικούς περιορισμούς ή ιδιαιτερότητες όπως αναφέρονται στο εγχειρίδιο χρήσης, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των θυρών USB που προορίζονται αποκλειστικά για τη συντήρηση του προϊόντος ...
16. Αναλώσιμα και εξαρτήματα. Μόνο περιορισμένη εμπορική εγγύηση ενός έτους από την ημερομηνία αγοράς παρέχεται στα εξαρτήματα υπό τους ίδιους όρους εφαρμογής και αποκλεισμού που καθορίζονται στο παρόν έγγραφο.
17. Μολύνσεις από ιούς ή χρήση προϊόντων με μη παρεχόμενο ή εγκατεστημένο λογισμικό.
18. Για αισθητικές ατέλειες, ιδιαίτερα γρατζουνιές, ίχνη κρούσεων κλπ. Που προκαλούνται σε εξωτερικά μέρη του προϊόντος που δεν παρεμβαίνουν στη λειτουργία του.
19. Διευκρινίζεται ότι τα Προϊόντα είναι πάντοτε εξοπλισμένα με τις διαθέσιμες ή, όπου χρειάζεται, τις τελευταίες εκδόσεις λογισμικού που είναι διαθέσιμες κατά την ημερομηνία παραγωγής. Εναπόκειται στον τελικό αγοραστή να ενημερώνει τακτικά το λογισμικό του προϊόντος για να εξασφαλίσει την τελευταία συμβατότητα και λειτουργικότητα.

Ιδιοκτησία των εγκαταλειμμένων αγαθών και έξοδα αποθήκευσης:

Κάθε προϊόν που έχει ανατεθεί στον κατασκευαστή ή τον επισκευαστή του βάσει της εγγύησης ή της εγγύησης που δεν ζητείται ή δεν αποσύρεται από τον ιδιοκτήτη του μπορεί να μεταπωληθεί ή να καταστραφεί από τον κατασκευαστή μετά από ένα έτος από την ημερομηνία ανάθεσης. Επιπλέον, ο κατασκευαστής διατηρεί το δικαίωμα να χρεώσει στον Πελάτη το κόστος αποθήκευσης που πραγματοποιήθηκε για τη διατήρηση του Προϊόντος καθώς και τυχόν απώλειες που μπορεί να προκάλεσε η κατάθεση.

Η εγγύηση ισχύει μόνο για το προϊόν που πωλείται από την TCL μέσω των εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων του στη χώρα και χρησιμοποιείται στην ίδια χώρα. Αυτό αποκλείει παράλληλες αγορές που θα μπορούσαν να γίνουν μέσω των εισαγωγέων.

ΕΠΙΣΚΕΥΕΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

μέθοδος

1. Επικοινωνήστε με το Κέντρο κλήσεων, μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τις παρακάτω πληροφορίες
 - Μάρκα;
 - Μοντέλο (εμπορική αναφορά);
 - Σειριακός αριθμός
 - Ημερομηνία αγοράς;
 - Αντίγραφο του αρχικού τιμολογίου πελάτη (Απόδειξη αγοράς)
 - Η απόδειξη αγοράς πρέπει να είναι ευανάγνωστη, να μην αλλάζει και να προσδιορίζει τον τόπο αγοράς (όνομα και διεύθυνση), ημερομηνία αγοράς, όνομα προϊόντος και τιμή.
 - Σε περίπτωση που δεν υπάρχει έγκυρη απόδειξη αγοράς, η περίοδος περιορισμένης εγγύησης καθορίζεται από την ημερομηνία κατασκευής (2 χρόνια από την ημερομηνία κατασκευής).
 - Σε περίπτωση προ-πώλησης (προϊόν που δεν έχει ακόμη πωληθεί στον τελικό χρήστη) δεν απαιτείται απόδειξη αγοράς, αλλά η αξιώση πρέπει να γίνει εντός 6 μηνών από την ημερομηνία κατασκευής του προϊόντος και να οριστεί ως "προ-πώλησης" Κέντρο.
 - Όνομα προμηθευτή και επικοινωνία για την παραλαβή του προϊόντος;
 - Διεύθυνση για παραλαβή και / ή παράδοση;
 - Βλάβη (+ εικόνα αν είναι απαραίτητο)
2. Ο αριθμός και το έγγραφο παρακολούθησης RMA παρέχονται από το Call Center για κάθε επικυρωμένη αξιώση;
 - Κάθε συγκεκριμένο προϊόν θα έχει έναν συγκεκριμένο μοναδικό αριθμό RMA
3. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ / ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ προετοιμάζουν το προϊόν το οποίο πρέπει να συσκευάζεται στην αρχική του συσκευασία ή σε κουτί αρκετά ανθεκτικό και καλά μεγέθους για να μπορεί να μεταφέρει την τηλεόραση σε καλή κατάσταση. Ο αριθμός RMA πρέπει να προσδιορίζεται με σαφήνεια στο κουτί;
 - Εάν οι καταναλωτές δεν έχουν κουτί για να συσκευάσουν την τηλεόραση, θα το φέρουν στο κατάστημα από όπου το αγόρασαν, όπου η τηλεόραση θα συσκευάζεται και θα παραλαμβάνεται / επιστρέφεται;

4. Τα ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ / ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ μπορούν να στείλουν το προϊόν στην ASP μόλις λάβει το έγγραφο RMA. Σε περίπτωση που μια συλλογή οργανώνεται από την ASP, πρέπει να έχει γίνει αίτηση στο Call Center κατά τη δημιουργία του RMA.
5. Στη ρεσεψίου, η ASP πραγματοποιεί επιθεώρηση των προϊόντων και γράφει οποιοδήποτε απόθεματικό σε περίπτωση που το προϊόν δεν είναι καλά συσκευασμένο ή καταστραφεί κατά την άφιξη;
6. Το ASP αποστέλλει πίσω το επισκευασμένο προϊόν στη διεύθυνση που συλλέχθηκε αρχικά.
7. Τα ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ / ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ θα ανοίξουν το κουτί μαζί με την εταιρεία μεταφοράς. Σε περίπτωση που το προϊόν έχει υποστεί ζημιά, η παράδοση πρέπει να απορριφθεί και οι παρατηρήσεις να αναγράφονται στο μεταφορικό έγγραφο του μεταφορέα.

Η ASP θα κάνει ό, τι καλύτερο μπορεί να επιδιορθώσει το συντομότερο δυνατόν. Σε κάθε περίπτωση, η προθεσμία επισκευής δεν πρέπει να υπερβαίνει τις **28 ημέρες** από την ημερομηνία λήψης από την ASP. Τα ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ / ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ αποδέχονται κάθε προϊόν που επισκευάζεται εγκαίρως.

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ:

- ⇒ Δεν υπάρχει παράδοση ανταλλακτικών χαρτοκιβωτίων με κόστος TCL;
- ⇒ Η TCL εντοπίζει όλους τους σειριακούς αριθμούς που παραδίδονται από το εργοστάσιο και παρέχει εγγύηση μόνο σε αυτούς τους αύξοντες αριθμούς (όλα τα προϊόντα που εισάγονται από πάραληγες αγορές δεν θα τυγχάνουν εγγύησης).
- ⇒ Η TCL διατηρεί το δικαίωμα να επισκευάσει ή να ανταλλάξει το προϊόν με νέο ή ανακαινισμένο προϊόν ίσων ή μεγαλύτερων προδιαγραφών ή / και λειτουργιών.
- ⇒ Η περίοδος εγγύησης για το επισκευασμένο και αντικατασταθέν προϊόν θα εφαρμοστεί για το μεγαλύτερο διάστημα της αρχικής περιόδου εγγύησης ή για ενενήντα (90) ημέρες.
- ⇒ Σε περίπτωση αντικατάστασης, το αρχικά επιστρεφόμενο προϊόν δεν θα αποσταλεί ξανά.

DOA (Dead On Arrival) κανόνες και προϋποθέσεις

- ⇒ Περίοδος δήλωσης DOA = **14 ημερολογιακές** ημέρες από την πρώτη ημερομηνία πώλησης στον πρώτο τελικό χρήστη, εντός του ορίου 6 μηνών από την ημερομηνία κατασκευής,
- ⇒ Ο χρόνος λειτουργίας του προϊόντος δεν πρέπει να υπερβαίνει συνολικά τις **75 ώρες**.
- ⇒ Το προϊόν πρέπει να έχει πωληθεί στον καταναλωτή ως NEO και να μην έχει χρησιμοποιηθεί ποτέ πριν από τις πωλήσεις
- ⇒ Το προϊόν πρέπει να επιστρέφεται σε τέλειες συνθήκες με όλα τα εξαρτήματα και στην αρχική συσκευασία,
- ⇒ Το προϊόν πρέπει να είναι ελαττωματικό και να μην εμπίπτει σε καμία από τις εξαιρέσεις εγγύησης,
- ⇒ Αυτό το προϊόν δεν έχει προηγούμενη εγγραφή αξιώσεων.
- ⇒ Ένα προϊόν εντός του ορίου των 6 μηνών από την ημερομηνία κατασκευής δεν είναι επιλέξιμο για DOA.
- ⇒ Σε περίπτωση που το προϊόν δεν ήταν σε όλα τα εξαρτήματά του και στην αρχική του συσκευασία, οι παρακάτω μειώσεις * θα ισχύουν για κάθε στοιχείο που λείπει:
 - Το τηλεχειριστήριο λείπει = 20 €
 - Πέλματα προϊόντων (λείπουν βίδες) = 50 €
 - Η συσκευασία λείπει ή δεν συμμορφώνεται = 20 €
 - Το εγχειρίδιο χρήστη λείπει = 10 €
 - Καλώδιο / καλώδιο τροφοδοσίας = 10 € ανά κομμάτι που λείπει
 - Εξωτερική παροχή ρεύματος = 45€
 - 3D ενεργά γυαλιά = 40€ ανά τεμάχιο
 - 3D παθητικά γυαλιά = 20€ ανά τεμάχιο
 - WiFi dongle = 30€ ανά τεμάχιο

* Τα ποσοστά έκπτωσης θα μπορούσαν να τροποποιηθούν ανά πάσα στιγμή

ΣΥΝΟΨΗΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ

Εάν είναι δυνατόν, το προϊόν θα πρέπει να συσκευάζεται στην αρχική του συσκευασία και τις προστασίες. Αν ο τελικός χρήστης / έμπορος δεν διατηρεί το αρχικό χαρτοκιβώτιο, το προϊόν πρέπει να συσκευάζεται σε παρόμοιο τύπο συσκευασίας (χαρτόνι και αφράτη), δηλαδή: χαρτοκιβώτιο με αφρό (όχι πρωτότυπο αφρό) αλλά να εμποδίζει το προϊόν να κινείται και να γρατζουνιστεί ενάντια στο κουτί. Το προϊόν δεν πρέπει να έρχεται σε άμεση επαφή με το χαρτοκιβώτιο. Η προστασία πρέπει να είναι αρκετά καλή ώστε να υποστηρίζει το χειρισμό του προϊόντος και τη μεταφορά με φορτηγό. Ο τελικός χρήστης / έμπορος θα πρέπει να βεβαιώνεται από τον εαυτό του ότι τα εξαρτήματα έχουν τοποθετηθεί στο κουτί και ότι σε όλες τις περιπτώσεις δεν θα χτυπήσει την οθόνη LCD κατά τη διάρκεια της μεταφοράς. Δεν υπάρχει εξάρτημα μεταξύ του χαρτοκιβωτίου και της οθόνης LCD.



ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ, Ο ΤΕΛΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ/ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΘΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ. ΕΑΝ ΠΡΟΚΛΗΘΕΙ ΣΠΑΣΙΜΟ Η ΆΛΛΗ ΦΥΣΙΚΗ ΖΗΜΙΑ ΛΟΓΩ ΚΑΚΗΣ ή ΑΝΕΠΑΡΚΟΥΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ ΤΟΤΕ Ο ΤΕΛΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ/ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΙΑ ΤΗΝ ΦΘΟΡΑ ΑΥΤΗ.

Σε περίπτωση που ο αντιπρόσωπος δεν είναι σε θέση να ασφαλίσει τέτοιους όρους μεταφοράς και η μεταφορά δεν παραγγέλλεται από τεχνικό συνεργείο, ο αντιπρόσωπος πρέπει να φέρει τη μεταφορά με δικά του έξοδα. Αυτό σημαίνει ότι σε περίπτωση ενδεχόμενης βλάβης, το κόστος του προϊόντος και η διαδικασία διεκδίκησης θα υποστηριχθούν με το άτομο που διέταξε τη μεταφορά.

Ο τελικός χρήστης / έμπορος θα εξασφαλίσει ότι η τηλεόραση ποτέ δεν έρχεται σε επαφή με το χαρτοκιβώτιο για να αποφευχθεί η γρατζουνιές και η τηλεόραση δεν θα κινηθεί σε αυτές τις σφήνες. Η προστασία δεν πρέπει ποτέ να τοποθετηθεί μεταξύ της οθόνης LCD και του χαρτοκιβωτίου, για να αποφευχθεί η διόγκωση της οθόνης LCD εάν εκτελείται πίλεση στο εξωτερικό του χαρτοκιβωτίου. Σε περίπτωση ζημιάς, εάν η συσκευασία δεν παρουσιάζει ορατό πλήγμα, ο τελικός χρήστης / έμπορος θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την περίπτωση αυτή και θα πρέπει να φέρει όλες τις συνέπειες. Σημείωση κατά την παραλαβή θα γίνεται μόνο εφόφορον υπάρχουν διακριτά σημάδια ή χτυπήματα στην συσκευασία του προϊόντος.

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

1/ Σε περίπτωση που το προϊόν δεν μπορεί να επισκευαστεί ή να αντικατασταθεί εντός του ορίου επισκευής **28 ημερών** από την ημερομηνία παραλαβής στην ASP, θα εφαρμοστεί η ακόλουθη διαδικασία:

2 / Για DOA,

μέθοδος

- Η TCL εκδίδει στο **ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ / ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ** ένα επίσημο έγγραφο που ονομάζεται CoNR (Πιστοποιητικό μη επισκευής) και φέρει έναν μοναδικό αριθμό έγκρισης
- Βάσει αυτού του CoNR, η TCL εκδίδει Πιστωτική Σημείωση για το προϊόν.
 - a. ένα. Πιστωτική σημείωση γίνεται στον λογαριασμό που αρχικά αγόρασε αυτό το προϊόν στην TCL.
 - b. σι. Το πιστωτικό υπόλοιπο γίνεται κατά την τελευταία τιμή αγοράς που τιμολογείται από την TCL σε αυτόν τον λογαριασμό
- Η TCL δεν αποδέχεται κανένα χρεωστικό σημείωμα.

ΑΞΕΣΟΥΑΡ

Δείπει κατά την αποσυσκευασία

Σε περίπτωση που ανακαλύψετε ότι απουσιάζει ένα εξάρτημα στο κουτί του χαρτοκιβωτίου (π.χ. Τηλεχειριστήριο) κατά την αποσυσκευασία του προϊόντος, καλέστε το Κέντρο Κλήσεων εντός 7 ημερολογιακών ημερών από την αγορά. Η απόδειξη τιμολογίου αγοράς είναι υποχρεωτική. Δεν παρέχεται δωρεάν εξάρτημα 6 μήνες μετά την ημερομηνία παρασκευής.

Πωλήσεις αξεσουάρ

Επικοινωνήστε με το Κέντρο κλήσεων.

ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ / ΑΛΛΑΓΗ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ

Οι εμπορικές επιστροφές δεν γίνονται δεκτές από την TCL

ΕΠΙΣΚΕΥΕΣ ΕΚΤΟΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Η TCL παρέχει πιστοποίηση στον ASP για να πραγματοποιήσει επισκευές εκτός εγγύησης στην Ελλάδα για τα προϊόντα που πωλούνται από την TCL. Για όλες τις αποζημιώσεις εκτός εγγύησης, πλήρως υπεύθυνος, είναι ο ASP και δεν περιέχεται καμία οικονομική συμμετοχή της TCL

www.tcl.eu