

Condiții generale de garanție

I. SITUAȚII CARE DUC LA PIERDEREA GARANȚIEI

- ▶ Instalarea necorespunzătoare a echipamentelor (*cuplarea perifericelor la calculator când acestea sunt sub tensiune, lipsa împământării la priză*);
 - ▶ Intervenții asupra echipamentelor efectuate de către personal neautorizat de către Global Systems Communications;
 - ▶ Ruperea sigiliilor sau deteriorarea lor, precum și a etichetelor aplicate pe echipamente;
 - ▶ Nu se acordă garanție componentelor care prezintă următoarele defecte fizice : componente care prezintă urme de arsuri (*chip-uri sau alte piese cu urme de arsuri, procesoare cu urme de arsuri*), echipamente ciobite, componente care au părți lipsă, defecte mecanice cauzate de șocuri sau orice fel de lovitură, de transportul sau manipularea necorespunzătoare (*componente crăpate sau cu părți lipsă, procesoare sau HDD-uri cu pini lipsă sau îndoiți, unități CD-ROM cu CD-uri sparte în interior, HDD-uri cu garnitura de cauciuc deteriorată*);
 - ▶ Utilizarea în condiții improprii a echipamentelor (*umiditate excesivă, căldură excesivă*);
 - ▶ Nu se acordă garanție pentru soft nelicențiat care nu funcționează corespunzător;
 - ▶ Nu se acordă garanție pentru defecțiuni cauzate de transportatori (*Nemo, Fan Courier, Prioripost, Coletărie anunțată, C.F.R., etc.*);
 - ▶ Nu se acordă garanție pentru plăci de bază al căror BIOS a fost rescris greșit;
 - ▶ Nu se acordă garanție monitoarelor TFT pentru pixeli defecti decât în cazul în care acestea nu respectă standardul ISO 13406;
 - ▶ Echipamentele își pierd garanția în cazul: forțării parametrilor în scopul măririi performanțelor, pătrunderea de lichide, metale, sau alte substanțe în interiorul echipamentelor.
 - ▶ Urmatoarele categorii de produse nu se pot returna decat daca sunt sigilate:
 - a. Licente software;
 - b. Consumabile;
 - c. Extensii de garantii;
 - d. Produsele din categoria "servere"
- Nu se pot returna produse aflate in una sau mai multe dintre urmatoarele situatii:
- e. Produsul a fost adus pe "comandă specială" (COMANDA SPECIALA este definita ca fiind lista de produse comandata de catre Beneficiar si care nu se afla in stocul uzual al Furnizorului dar care pot fi livrate pe baza unei comenzi ferme si a platii unui avans, in termenii agreeati de parti. Furnizorul il va informa pe Beneficiar daca oricare dintre produsele comandate constituie Comanda Speciala.)
 - f. Produsul nu mai are ambalajul original complet in care a fost livrat;
 - g. Etichetele de identificare sunt deteriorate sau lipsesc;
 - h. Imprimante sau multifunctionale ale caror consumabile au fost desigilate;
 - i. Licentele OEM activate (licente preinstalate pe notebook-uri sau sisteme desktop);
 - j. Echipamente de pe care s-au dezinstalat sistemele de operare sau alte programe cu care au fost livrate;
 - k. Echipamente care au fost montate, au fost folosite sau care prezinta urme de utilizare (zgarieturi, urme, lovituri, socuri electrice, accesorii lipsa, certificate de garantie lipsa, etc.);
- ▶ De asemenea, ne rezervam dreptul de a refuza acceptarea returului in situatia unor abuzuri (returnari repetate).

Daca returul a fost refuzat pentru unul dintre motivele enumerate mai sus sau daca clientul a expediat produsul fara a obtine in prealabil numar de retur sau a expediat produsul prin alt serviciu de curierat decat cel agreeat, costul transportului inapoi catre cumparator se va face pe cheltuiala acestuia.
 - ▶ Echipamentele primite cu titlu gratuit (in urma promoțiilor / concursurilor / discounturilor etc) nu beneficiază de garanție.

II. MENȚIUNI

- ▶ Garanția se acordă doar clienților Global Systems Communications, firma nefiind în niciun caz răspunzătoare în fața terților care achiziționează componente și echipamente comercializate de noi prin aceștia;
- ▶ Global Systems Communications nu răspunde pentru pierderile de date cauzate de eventualele defecțiuni sau în perioada în care echipamentul se află la sediul firmei noastre;
- ▶ Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade rezonabile de timp, stabilită de comun acord între vânzător și consumator, și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produselor și scopul pentru care acesta a solicitat produsele.

III. OBLIGAȚIILE CUMPĂRĂTORULUI

- ▶ Produsele se vor trimite în service însoțite de “formularul de RMA” (în care se specifică o descriere exactă a defectului) și o copie după certificatul de garanție. Se vor trimite produsele defecte cu accesorii (încărcător, baterie, cabluri de alimentare șamd), ambalate corespunzător (pentru a putea fi transportate în siguranță). Lipsa unuia din detaliile menționate mai sus duce la imposibilitatea asigurării garanției;
- ▶ Alimentarea echipamentelor se face doar de la prize cu împământare;
- ▶ Beneficiarul este obligat să păstreze intacte sigiliile și etichetele aplicate pe echipamente;
- ▶ Beneficiarul este obligat să respecte instrucțiunile de utilizare a echipamentelor conform indicațiilor tehnice date de furnizor.

Nerespectarea acestor obligații de mai sus duce la pierderea garanției.

IV. OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

- ▶ Asigurarea de service în perioada de garanție pentru echipamente cumpărate de la Global Systems Communications în zilele lucrătoare, în timpul programului de lucru.
Garanția se efectuează la sediul firmei Global Systems Communications.

Condiții comerciale:

- ▶ Factura și condițiile de plată au fost acceptate de beneficiar.
- ▶ Livrarea mărfurilor se poate face fie direct de la sediul firmei Global Systems Communications, prin delegat împuternicit, fie prin servicii de curierat (Nemo Expres, Prioripost, Coletărie anunțată).
- ▶ În cazul livrării prin curier, costul transportului revine beneficiarului.
- ▶ Global Systems Communications nu răspunde de întârzierile survenite în timpul transportului și nici de orice deteriorare sau lipsă a vreunei componente prevăzute în factură.
- ▶ Indiferent de modalitatea de livrare a mărfii, cumpărătorul are obligația de a verifica existența tuturor actelor aferente tranzacției, lipsa acestora generând neacordarea garanției.
- ▶ Orice neconcordanță cu privire la actele de vânzare va fi precizată departamentului de vânzări în maximum două zile lucrătoare.
- ▶ Condițiile de garanție fac parte din documentele de vânzare - cumpărare, iar prin semnarea facturii fiscale beneficiarul declară că a luat la cunoștință prevederile acestora.

Procedură trimitere produse în garanție:

Atribuirea numărului de RMA

Pentru îmbunătățirea serviciilor oferite dumneavoastră, returnarea marfurilor către GLOBAL SYSTEMS COMMUNICATIONS se va face respectând procedura RMA și cu îndeplinirea condițiilor din formularul nostru de cerere RMA.

După completarea formularului acesta se trimite către GLOBAL SYSTEMS COMMUNICATIONS SRL pentru atribuirea unui număr (formularul se poate trimite pe email: garantii@gsc.com.ro sau la fax 021.636.73.73 / 33 / 99)

Recepția în Service

Produsele defecte, expediate către Centru de Service, trebuie să fie obligatoriu însoțite de Numărul de Retur (Număr RMA), factura (copie) și certificat de garanție în original.

În cazul în care doriți să aduceți personal produsul defect în Centrul nostru de Service, avem nevoie de o descriere completă a defectului semnalat, factura (copie) și certificatul de garanție în original.

Diagnosticarea

Diagnosticarea produsului se face în 24-72 ore de la recepția produsului defect în Centrul de Service. În cel mai scurt timp dar nu mai mult de 10 zile lucrătoare de la recepție, Centrul de Service va comunica beneficiarului diagnosticul, măsura reparatorie care va fi aplicată și estimarea termenului la care produsul va fi readus în stare de funcționare. Pentru produsele care nu fac obiectul garanției, diagnosticarea se face contra cost.

Remediarea

Măsurile reparatorii pot fi: depararea produsului, înlocuirea parțială sau integrală mergând până la returnarea contravalorii produsului în lipsa altei soluții. Pentru produsele ieșite din garanție remediarea se poate face contra cost în urma solicitării clientului.

Returul la client

După readucerea produsului în stare de funcționare, aveți posibilitatea de a ridica produsul direct din Centrul nostru de Service sau să solicitați expedierea sa prin curier. Termenele de expediție sunt de maxim 48 de ore în București, respectiv 72 ore în afara Bucureștiului.

Timpul de nefuncționare prelungeste în mod corespunzător termenul de garanție. Acest interval se consideră din momentul înregistrării în unitatea de service, până la aducerea produsului în stare de utilizare normală și notificarea în scris, în vederea ridicării produsului, sau până la predarea efectivă a produsului către consumator.

În cazul în care produsul se dovedește că nu face obiectul garanției, a fost trimis în mod eronat la garanție (produsul funcționează corespunzător) sau a fost deteriorat în urma utilizării necorespunzătoare, toate cheltuielile legate de procesarea garanției vor fi imputabile clientului.

Procedură Stornari (Credit Note-uri):

Produsele defecte vor fi creditate doar dacă îndeplinesc următoarele condiții:

- ▶ Sunt diagnosticate de service-ul Global Systems Communications ca fiind defecte și ireparabile.
- ▶ Nu există alt produs identic sau echivalent pe stocul de marfă reparată.
- ▶ Clientul nu acceptă schimbul cu orice alt produs aflat în stocul Global Systems Communications.
- ▶ S-a depășit perioada estimată pentru rezolvarea unui produs din vina service-ului Global Systems Communications.

Dacă produsul defect nu se regăsește în nici una din situațiile de mai sus, se va proceda astfel:

- ▶ Produsele ce se defectează în primele **6 luni**, vor primi credit **100%** din prețul initial.
- ▶ Produsele care se defectează în intervalul **6 - 12 luni**, vor primi credit **80%** din prețul initial.
- ▶ Produsele ce se defectează după o perioadă de funcționare mai mare de **12 luni** vor primi credit **60%** din prețul inițial.
- ▶ Produsele mai vechi de **24 luni** (în cazul acelor produse care au garanție mai mare de 24 de luni) vor primi credite **40%** din prețul inițial.

Garantia de conformitate (aplicabila clientilor persoane fizice):

- Toate produsele beneficiaza, prin lege, de garantia de conformitate conform LG449/2003. In primele 6 luni de la cumparare, daca un client observa ca produsul cumparat nu este la fel cu ce a fost informat la magazin, sau in publicitate sau in manualul de utilizare (deci nu este conform), poate returna produsul beneficiind de garantia de conformitate. Pentru perioada de la 6 luni la 2 ani, lipsa conformitatii va trebui dovedita de consumator, conform Legii nr. 449/2003 art 18.