



ČASTO KLADENÉ DOTAZY

Hardware - záruky

Jaká je záruka na zakoupené zboží?

Dle občanského zákoníku je záruka na zboží nespotebního charakteru 24 měsíců. Pokud však zboží nakupujete na IČO, potom se nákup řídí obchodním zákoníkem a zde může být záruční doba kratší.

V rámci používání se mi zaviruje počítač zakoupený u vás, mohu ho reklamovat?

Reklamacce se vztahují pouze na hardware, tzn. jakékoli odstranění softwarových problémů, mezi než patří i viry, je placeným servisním zásahem.

Koupil jsem si od vás počítač a nejde mi zapnout, co mám dělat?

Doručte nám PC na jednu z našich poboček a naši technici se pokusí v co nejkratším termínu v rámci reklamacce závadu odstranit.

Počítač mi vyhořel po zásahu blesku, mohu ho reklamovat?

Bohužel, na živly se záruka nevztahuje, tento problém by mělo pokrýt vaše pojištění.

Počítač mi nejde zapnout a mám ho v záruce, nechci ho vozit k Vám, můžete ho opravit u mně na místě?

Při závažných hardwarových problémech musí mít technici k dispozici nářadí a komponenty, jenž jsou lokalizovány na naší pobočce v Havl. Brodě. Na místě jsme schopni zajistit pouze řešení softwarového problému (samozřejmě placená záležitost), případně můžeme vaše PC odvézt k nám a potom zase odvézt, nejedná se však o součást záručních podmínek a výjezdy by byly placené.

Před pár měsíci jsem si u vás zakoupil grafickou kartu, dnes mi nejde zapnout počítač, zjistíte mi závadu v rámci reklamace?

Pokud prodáme celý počítač, máte záruku na PC jako komplet. Pokud však koupíte pouze nějaký díl, můžete reklamaci uplatnit na tento díl. Detekci závady můžeme provést, ale detekce jako taková bude placená i pokud bude vadná zakoupená grafická karta. Pokud přinesete rovnou grafickou kartu na reklamaci a bude vadná, pak bude samozřejmě reklamace zdarma.

Hardware - nezáruční servis

Mám rozbitý notebook či počítač, opravíte mi ho?

Ano, naši technici opraví vaše zařízení v rámci platného ceníku. Pokud není v silách našich techniků zařízení opravit (týká se většinou notebooků či tiskáren), zasíláme zařízení na opravu do autorizovaného servisu. V tomto případě vždy platíte diagnostiku, po které vás budeme informovat jaká bude cena opravy a vy se rozhodnete, zda si přejete zařízení opravit či ne.

Nefunguje mi adaptér u notebooku, opravíte mi ho?

Bohužel, adaptéry se neopravují, musíte si zakoupit nový adaptér.

Mám starou tiskárnu a nefunguje, má cenu ji opravovat?

Toto je ošemetná záležitost, pokud se jedná o inkoustovou tiskárnu, vzhledem k cenám nových tiskáren se oprava příliš nevyplatí (každopádně záleží na problému, toto je velice individuální). Pokud se jedná o laserovou tiskárnu, tam je dobré investovat alespoň do diagnostiky a rozhodnete až vzhledem k ceně opravy.

Mám rozbitý počítač a potřebuji ho opravit ještě dnes, dokážete to?

Záleží na aktuální vytíženosti techniků a hloubce problému. Časově nenáročné problémy jsme ve většině případů schopni odstranit během několika hodin, závažnější problémy však vyžadují čas pro diagnostiku, opravu a závěrečné testování a zde očekávejte rychlost opravy v řádu několika dní.

Internet

Jak dlouho po objednávce internetu trvá jeho montáž?

Většinou jsme schopni zajistit montáž internetu do jednoho týdne, záleží na aktuální vytíženosti techniků.

Nefunguje mi internet, kam se mohu obrátit?

Zavolejte prosím na linku pro hlášení závad, telefon **777 111 190**.

Mám rychlost internetu 4MB ale tato rychlost mi kolísá, je to normální?

Na každém tarifu (mimo firemních zákazníků) je aplikována agregace v závislosti na paušálu.

Technik mi byl opravit internet a nyní po mě chcete zaplatit servis, proč?

Pokud nebyla chyba na naší straně ani našem zařízení, potom vždy platíte výjezd technika. Ten se vždy platí i u zákazníku, kteří mají SIB (samoinstalační balíček) - zákazníci si totiž za zařízení nesou odpovědnost sami, pokud je zařízení špatné, je potřeba ho doručit na reklamaci. Zákazníci se SIB nemají nárok na bezplatný servis u zákazníka.