

Procedura napraw projektorów multimedialnych IRS

Projektory multimedialne w ramach gwarancji objęte są serwisem Door To Door (sprzęt za pośrednictwem firmy kurierskiej UPS trafia do naszego serwisu i po jego naprawie w taki sam sposób wraca do Klienta).

Użytkownik posiadający uszkodzony projektor w pierwszej kolejności powinien skontaktować się z Serwisem IRS (mail: serwis@irs.com.pl lub technical@irs.com.pl) lub telefonicznie pod numerem +48 22 752 27 88 - 96 w celu weryfikacji zaobserwowanej usterki.

Do rozmowy z serwisem należy przygotować następujące informacje:

- marka oraz typ uszkodzonego sprzętu
- data zakupu
- informacja o zaobserwowanej nieprawidłowości w funkcjonowaniu sprzętu

Podczas rozmowy klient może zostać poproszony o podanie większej ilości szczegółowych informacji na temat sposobu wykorzystywania sprzętu, warunków pracy itp.

Zgłoszenie sprzętu do naprawy następuje poprzez wypełnienie formularza na stronie <http://www.irs.com.pl/service/?pg=serwis>. W wyniku zgłoszenia na podany podczas rejestracji adres e-mail klient otrzymuje numer naprawy, którym to powinien posłużyć się podczas wysyłki sprzętu do serwisu.

Wysyłka sprzętu:

Sprzęt powinien być zapakowany w oryginalne opakowanie producenta lub inne opakowanie zastępcze gwarantujące bezpieczny transport urządzenia do serwisu za pośrednictwem firmy kurierskiej. Serwis IRS nie odpowiada za szkody powstałe podczas transportu wynikające z wadliwego zapakowania.

Do zapakowanego sprzętu należy dołączyć:

- nadany numer naprawy (powinien on znajdować się wewnątrz opakowania jak i być wyraźnie umieszczony na opakowaniu)
- wypełnioną kartę gwarancyjną
- kopię dowodu zakupu urządzenia
- dokładny opis usterki stwierdzonej przez użytkownika
- pełny adres zwrotny
- dane kontaktowe (imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu osoby kontaktowej)

Urządzenie powinno być wysłane bez dodatkowych akcesoriów, chyba, że podczas rozmowy zostało ustalone inaczej.

Po ówczesnym przygotowaniu paczki klient winien skontaktować się z regionalnym oddziałem firmy kurierskiej UPS, lista znajduje się na stronie:

http://www.ups.com/content/pl/pl/shipping/dropoff/index.html?WBPM_lid=homepage/ct1.html_pnl_1oc

i zamówić kuriera w celu odbioru przesyłki do Serwisu IRS.

Podczas wypełniania listu przewozowego należy zwrócić uwagę aby:

- wybrać usługę 'STANDARD'
- wybrać opcję 'wartość zadeklarowana' i wpisać wartość sprzętu

Koszt przesyłki w przypadku napraw gwarancyjnych pokrywa Serwis IRS. W tym celu należy podać nasz numer klienta w UPS uzyskany jednorazowo podczas rozmowy telefonicznej.

W uwagach wpisać uzyskany wcześniej numer naprawy.

Sprzęt należy zaadresować:

IRS SERWIS
Ul. Arkuszowa 190
01-934 Warszawa
Tel: +48 22 572 27 88

Uwaga! Przesyłki nadane na warunkach innych niż określone powyżej lub przesłane za pośrednictwem innych firm kurierskich mogą być nie przyjmowane.

Zwrot sprzętu po naprawie.

Po wykonaniu naprawy gwarancyjnej urządzenie zostanie odesłane pod wskazany adres zwrotny na koszt Serwisu IRS. Podczas odbioru urządzenia należy bezwzględnie, sprawdzić stan przesyłki w obecności kuriera. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia należy sporządzić wraz z kurierem protokół szkody (wg procedur UPS) opisujący zakres uszkodzeń i niezwłocznie poinformować o zaistniałym fakcie Serwis IRS.

Naprawy pogwarancyjne

W przypadku napraw nie objętych gwarancją transport sprzętu w obie strony odbywa się na koszt klienta.