

broj telefona na kojem možete dobiti svu tehničku pomoć, podršku i upute za korištenje Vašeg uređaja.

Za ostala općenita pitanja obratite nam se emailom na [info@mrservis.hr](mailto:info@mrservis.hr) ili na centralni telefonski broj servisa **01/640-1111**.

#### UVJETI POPRAVKA UREĐAJA U MR SERVISU

1. Reklamirane uređaje možete preuzeti samo **uz predočenje ovog originalnog primjerka Servisne primke** te ga obavezno ponesite prilikom preuzimanja reklamiranog uređaja!
2. Jamstvo uređaja se utvrđuje njegovim pripadajućim računom i/ili ovjerenim i potpunim jamstvenim listom. Uređaje kojima je jamstvo isteklo ili isto nije moguće potkrijepiti računom i/ili jamstvenim listom, možemo popraviti isključivo o Vašem trošku uz prethodnu dostavu ponude za popravak.
3. Iako odmah po preuzimanju uređaja na servis pregledavamo uređaje u potrazi za fizičkim oštećenjima koja mogu utjecati na valjanost jamstva, zbog mogućnosti oštećenja koja nisu vidljiva izvana (unutarnja oštećenja, prisutnost tekućine, naponski udar, iskrivljeni pinovi, puknuća unutar zaslona koja je moguće utvrditi samo specijalnim alatom u servisu, sve vrste neovlaštenog otvaranja uređaja, korištenje zamjenske dodatne opreme koja može naštetiti uređajima...) **finalnu kontrolu i odluku donosi ovlašteni serviser nakon detaljnog pregleda**.
4. Preporučujemo da dodatnu opremu kao što su torbice, kartice, zaštitna stakla i slično uklonite sa uređaja. Zaštitna stakla je prije servisa potrebno ukloniti sa uređaja kako bi istog mogli otvoriti. Prilikom uklanjanja zaštitnog stakla ista u većini slučajeva popucaju i kasnije nisu više upotrebjiva. Servis za gubitak i oštećenje zaštitnih stakala, torbica, kartica i slično ne odgovara.
5. Kvarovi na uređajima pokrivenim jamstvom biti će otklonjeni bez naplate samo u slučaju ako nisu izazvani mehaničkim utjecajem ili rukovanjem suprotnim uputama. Korištenje neadekvatnog potrošnog materijala i dodatne opreme (zamjenski punjači, kablovi...) mogu rezultirati kvarom koji ne podliježe jamstvenim uvjetima proizvođača.
6. Softverski problemi, softversko podešavanje uređaja i podaci na medijima uređaja **NISU POKRIVENI JAMSTVOM** te se takve intervencije dodatno naplaćuju. Ukoliko su podaci na uređaju bitni, odmah na prijemu je potrebno isto naglasiti te obavezno navesti pin/šifru/uzorak u slučaju da su uređaji zaštićeni istima. Podatke na zaključanim uređajima nismo u mogućnosti spasiti. Podatke sa oštećenih tvrdih diskova, glavnih ploča i drugih vrsta memorija nismo u mogućnosti spasiti. Podatke sa memorija koje su sastavni dio glavne ploče a zbog neispravnosti iste, nismo u mogućnosti spasiti.
7. U slučaju naplate popravka prethodno ćete biti kontaktirani s naše strane te ćemo zatražiti pismeno odobrenje popravka.
8. Cjenik naših usluga je dostupan na:
  - [www.mrservis.hr](http://www.mrservis.hr)
  - [www.splaza.hr](http://www.splaza.hr) (samo za Samsung GSM asortiman tj za mobilne uređaje, pametne satove, narukvice i tablete)
  - Na prijemnom pultu MR centralnog servisa, Dugoselska cesta 5, 10370 Rugvica
  - Na prijemnom pultu poslovnice Samsung Plaza, Radnička 37b, 10000 Zagreb
9. U slučaju odustajanja od popravka naplaćujemo obavljenju dijagnostiku prema složenosti obavljenih radnji ili uređaja te eventualne troškove dostave uređaja, osim u slučaju kada su uređaji u jamstvu, a korisnik nije mogao utvrditi da se radi o van jamstvenom kvaru.
10. Tijekom servisnih radnji, djelatnici MR servisa, bez ikakve namjere, na izravan ili neizravan način, mogu steći uvid u podatke pohranjene na Vašem uređaju. U takvim situacijama djelatnici će se pridržavati pozitivnih propisa o zaštiti privatnosti i te podatke smatrati najstrože čuvanom poslovnom tajnom, na što nas između ostalog obavezuju Zakon o zaštiti osobnih podataka i ugovori sa proizvođačima koje zastupamo. Međutim, ukoliko tijekom servisiranja Vašeg uređaja **dođemo do spoznaje o kaznenom djelu koje smo dužni prijaviti nadležnim institucijama temeljem Zakona o kaznenom postupku** isto ćemo prijaviti u predviđenom zakonskom roku, kao pravna osoba, odnosno nećemo sprječavati naše djelatnike, koji imaju neposredna saznanja, da to učine kao privatne osobe. Predajom uređaja na servisiranje smatramo da ste suglasni sa ovakvom praksom, da prihvaćate ovakve postupke i da protiv tvrtke MR servis d.o.o te njenih djelatnika, kao fizičkih osoba, nećete pokretati privatne tužbe u ovoj pravnoj stvari.
11. Svi rezervni dijelovi ugrađeni u uređaje kojima je isteklo jamstvo ostaju u vlasništvu tvrtke MR servis d.o.o. do uplate punog iznosa popravka prema računu ili ponudi.
12. Uređaje isporučujemo tek po izvršenoj uplati, tj. potrebno nam je dostaviti potvrdu uplate ili pričekati da na izvještaju banke uplata bude vidljiva.
13. Jamstvo na popravak van jamstva je 3 (tri) mjeseca i obuhvaća rezervni dio i obavljene radove. **Jamstvo se odnosi samo na identični kvar, tj. neispravnost iste komponente i ne obuhvaća funkcioniranje cijelog uređaja**. Iako će svaki uređaj prije isporuke biti funkcionalno testiran i očišćen, neke kvarove nismo u mogućnosti predvidjeti unaprijed te Vas stoga molimo za razumijevanje ukoliko dođe do ponovljene reklamacije.
14. Popravak možete platiti uplatom na žiro račun tvrtke (putem banke, pošte, ...), kreditnim karticama (**OSIM DINERS**) ili plaćanjem u gotovini. Uplate u gotovini su moguće do iznosa od **663,61 EUR (5.000 Kn)**.
15. Molimo Vas da uređaj preuzmete odmah po primitku obavijesti da je uređaj spreman za preuzimanje. Ukoliko uređaj ne preuzmete u roku od 8 dana po zaprimljenoj obavijesti zadržavamo pravo naplatiti Vam troškove skladištenja u iznosu od 1% tržišne vrijednosti uređaja po danu skladištenja. Uređaje koje ne preuzmete u roku 90 dana od završetka popravka, a bez prethodnog dogovora o produljenom čuvanju uređaja, ćemo ustupiti tvrtki ovlaštenoj za ekološko zbrinjavanje elektronskog i elektroničkog otpada.
16. Pri servisiranju se u Vaš uređaj ugrađuju isključivo originalni rezervni dijelovi i potrošni materijal ili zamjenski odobreni od strane proizvođača.
17. Ukoliko ste uređaj predali na prijemu u ZAGREBU (samo Samsung AV TV) a isti se popravlja u centralnom servisu u Rugvici, molimo da pričekate obavijest da je uređaj spreman za preuzimanje. Ako na Internet stranicama vidite status „Servis završen“ to znači da je postupak servisiranja završen u centralnom servisu u RUGVICI, ali ne i da je uređaj dopremljen na lokaciju za preuzimanje!

Vaši problemi naš su izazov!

\*cijena poziva je **0,46 EUR/min** (3,49 Kn/min) iz fiksnih telefonskih mreža, odnosno **0,63 EUR/min** (4,78 Kn/min) iz mobilnih telefonskih mreža.

\* 1 EUR = 7,53450 Kn