

REKLAMACE

Kerio RMA (Return Merchandise Authorization)

Porucha zařízení

V případě poruchy hardwarového zařízení Kerio Box musí zákazník kontaktovat technickou podporu společnosti Kerio Technologies, a to buďto telefonicky nebo přes support.kerio.cz. Zaměstnanec technické podpory Kerio pro daný případ otevře ticket a provede zákazníka diagnostikou Kerio Boxu.

Reklamace

Na základě výsledků diagnostiky a za předpokladu, že je Kerio Box ve standardní nebo prodloužené záruce, rozhodne zaměstnanec technické podpory Kerio, zda je zařízení nefunkční a zahájí se zákazníkem reklamační proces. Danému ticketu udělí unikátní reklamační identifikační číslo.

Výměna zařízení

Ihned po zahájení reklamačního procesu je zákazníkovi zasláno nové zařízení. Zákazník dostane číslo zásilky, dle kterého může zásilku sledovat on-line. Poštovné v tomto případě nehradí zákazník.

Licence a Registrace

Licenční čísla a Registrace budou automaticky přeneseny na nový Kerio Box, a to ve chvíli, kdy je zahájen reklamační proces.

Poškozené zařízení

Ve chvíli, kdy zákazník obdrží nové zařízení, nefunkční Kerio Box odešle do distribučního centra Kerio v Milton Keynes, UK. Zásilka s nefunkčním zařízením musí být zřetelně označena daným unikátním reklamačním identifikačním číslem. Poškozené zařízení musí být odesláno do 30 dnů od obdržení nového Kerio Boxu. Zákazník hradí veškeré náklady spojené s poštovným, s výjimkou případu, kdy je zařízení poškozeno již v momentě dodání, tzv. DOA reklamace.

Reklamační proces končí ve chvíli, kdy je nefunkční zařízení doručeno do distribučního centra Kerio.

Poznámky

Nefunkčnost produktu v okamžiku dodání (DOA reklamace) – reklamační proces je stejný s tím rozdílem, že zákazník neplatí žádné poštovné. Zařízení je mimo záruku – okamžitá výměna zařízení není možná, zákazník hradí veškeré náklady spojené s výměnou nebo opravou zařízení.