Garantija un preču atgriešana — SIA «KORTEKS»

SIA «KORTEKS» iekārtām ir 24 mēnešu garantija elektronikai un 12 mēnešu garantija piederumiem; nebojātu preci var atgriezt 14 dienu laikā.

1. Vispārīgie noteikumi

Noteikumi attiecas uz iekārtām, kuras pārdod vai iznomā SIA «KORTEKS» (turpmāk — Pārdevējs). Pircēji galvenokārt ir apsardzes uzņēmumi, montieri un citas juridiskas personas; privātpircējiem papildus ir spēkā 10. sadaļa.

- Noteikumi apraksta garantiju, garantijas apkalpošanu, preču atgriešanu un apmaiņu.
- Ja līgumā ar pircēju ir citi nosacījumi, ir spēkā līgums.
- Garantijas pamats ir Pārdevēja pavadzīme vai rēķins; pēc tā nosaka arī pārdošanas datumu.
- Pārdevējs ir tiesīgs mainīt noteikumus; jau pārdotajai precei piemēro noteikumus, kas bija spēkā pārdošanas dienā.

2. Garantijas termiņi

Garantiju skaita no pavadzīmes datuma, un tā ir spēkā, ja ierīces sērijas numurs vai IMEI ir salasāms.

Preču grupa	Piemēri	Garantija
Raidītāji un uztvērēji	RT4-5GL/4, RT4-5GP/4, RT4-5GP/4K, RT4-5GT/4, RT4-5GF/4G, RT4-5se, RT4-5et, RR4000	24 mēneši
Moduļi, interfeisi, paplašinātāji	RF-GSM, SR7150, IF-1.5id, MX8	24 mēneši
Antenas, kabeļi, sadalītāji, barošanas bloki	ST1-1, Split-2	12 mēneši
Akumulatori	—	6 mēneši
Garantijas ietvaros remontētā vai nomainītā prece	jebkura	atlikušais garantijas termiņš, bet ne mazāk kā 3 mēneši
Maksas remonts	nomainītās detaļas un darbs	3 mēneši

Garantija programmatūrai — 9. sadaļā, nomātajām iekārtām — 8. sadaļā.

3. Ko garantija neietver

Garantija attiecas uz ražošanas defektiem un neattiecas uz bojājumiem, kas radušies ārēju iemeslu dēļ:

- mehāniski bojājumi: plaisas, triecienu pēdas, salauzti savienotāji un spailes;
- mitrums, kondensāts, korozija, kukaiņu vai netīrumu iekļūšana;
- pārspriegums, nepareiza polaritāte, zibens, nestabila objekta barošana;
- montāža un pieslēgšana, neievērojot instrukciju, darbs ārpus pieļaujamās temperatūras un režīmiem;
- atvēršana, remonts vai pārveidošana, ko nav veicis Pārdevējs, noplēsta vai nesalasāma uzlīme ar sērijas numuru;
- citas izcelsmes programmaparatūra vai iestatījumi, kas mainīti, neievērojot Pārdevēja instrukciju;
- SIM kartes, mobilā operatora sakari un pārklājums, pircēja pults vai servera darbība;
- dabiskais nolietojums un izejmateriāli: akumulatori pēc 2. sadaļā norādītā termiņa, drošinātāji, korpusi un stiprinājumi.

Ja bojājuma cēlonis ir ārējs, Pārdevējs to paziņo, pievienojot fotoattēlus, un piedāvā maksas remontu (5. sadaļa).

4. Kā pieteikt garantijas gadījumu

Ierīci pieņem pēc pieteikuma ar atgriešanas numuru; bez tā sūtījums var pazust, un tā izskatīšana aizņem ilgāku laiku.

1. Pirms nosūtīšanas pārbaudiet barošanu, antenu, SIM karti un iestatījumus: daļu bojājumu var novērst pa tālruni ar tehnisko atbalstu.
2. Nosūtiet pieteikumu uz sales@cortex.lv. Tajā norādiet:
    - uzņēmuma nosaukumu un kontaktpersonu;
    - pavadzīmes vai rēķina numuru;
    - modeli, sērijas numuru vai IMEI;
    - kas nedarbojas, kad un kādos apstākļos, ko jau mēģinājāt;
    - ierīces un numura uzlīmes fotoattēlus.
3. Pārdevējs atbild 2 darba dienu laikā un paziņo atgriešanas numuru.
4. Atvediet vai nosūtiet ierīci uz adresi Līksnas iela 7, Rīga, LV-1003, uz iepakojuma norādot atgriešanas numuru.
5. Piegāde līdz Pārdevējam — par pircēja līdzekļiem; atpakaļ garantijas gadījumā — par Pārdevēja līdzekļiem Latvijas teritorijā vai ar tuvāko piegādi.
6. Remonta laikā ierīces dati un iestatījumi var tikt dzēsti: saglabājiet konfigurāciju iepriekš.

5. Lēmums un termiņi

Diagnostika aizņem līdz 10 darba dienām, remonts vai nomaiņa — līdz 20 darba dienām no ierīces saņemšanas dienas. Par kavēšanos (piemēram, gaidot detaļas no ražotāja) Pārdevējs paziņo iepriekš.

Garantijas gadījums. Pārdevējs pēc saviem ieskatiem bez maksas:

1. remontē ierīci;
2. nomaina to pret jaunu vai atjaunotu tā paša vai līdzvērtīga modeļa ierīci;
3. ja remonts un nomaiņa nav iespējami, atmaksā cenu saskaņā ar pavadzīmi vai izraksta kredītrēķinu.

Nomainītās detaļas un ierīces pāriet Pārdevēja īpašumā. Nomaiņa vai remonts nepagarina sākotnējo garantiju; ir spēkā 2. sadaļas noteikums.

Negarantijas gadījums. Pārdevējs nosūta maksas remonta tāmi un remontē tikai pēc pircēja piekrišanas.

- Diagnostika bez remonta — 15 € bez PVN par ierīci; ja pircējs piekrīt remontam, tā ir iekļauta remonta cenā.
- Neremontētu ierīci atgriež par pircēja līdzekļiem.
- Ja pircējs neatbild un nesaņem ierīci 60 dienu laikā pēc paziņojuma, Pārdevējs ir tiesīgs to utilizēt.

6. Nebojātas preces atgriešana un apmaiņa

Nebojātu preci pieņem atpakaļ 14 dienu laikā no pavadzīmes datuma, vienojoties ar Pārdevēju. Juridiskām personām tas ir Pārdevēja brīvprātīgs nosacījums, nevis likumā noteikts pienākums.

Atgriešanas nosacījumi:

- prece nav uzstādīta, nav pieslēgta barošanai un nav aktivizēta, bez montāžas pēdām;
- pilna komplektācija, vesels rūpnīcas iepakojums un uzlīmes;
- piegāde līdz Pārdevējam — par pircēja līdzekļiem;
- nauda tiek atmaksāta vai ieskaitīta ar kredītrēķinu 14 dienu laikā pēc preces pārbaudes;
- par pārbaudi un atkārtotu sagatavošanu pārdošanai ietur 10 % no vērtības; apmainot pret citu preci par tādu pašu vai lielāku summu, ieturējuma nav.

Atpakaļ nepieņem:

- preci, kas pasūtīta pircējam vai piegādāta pēc atsevišķa pasūtījuma;
- ierīces, kas ieprogrammētas vai iestatītas pircēja objektam;
- programmatūru un licences (9. sadaļa), SIM kartes, akumulatorus un izejmateriālus;
- preci, kas pārdota akcijā vai kā preci ar atlaidi.

7. Piegādes kļūda, nepilna komplektācija, bojājumi pārvadāšanas laikā

Pārbaudiet piegādi saņemšanas brīdī: pretenzijas par daudzumu un ārējo izskatu pieņem 2 darba dienu laikā.

- **Bojāts iepakojums** — saņemot atzīmējiet to pavadzīmē vai kurjera dokumentos un nofotografējiet pirms atvēršanas.
- **Nepilna komplektācija vai nepareiza prece** — paziņojiet pavadzīmes numuru un kas tieši neatbilst; preci neuzstādiet.
- **Pārdevēja kļūda** — nomaiņa un piegāde abos virzienos par Pārdevēja līdzekļiem, 6. sadaļas ieturējumi netiek piemēroti.
- **Bojājums pirmajā ieslēgšanas reizē** — ja par to paziņo 14 dienu laikā no pavadzīmes datuma, Pārdevējs nomaina ierīci bez remonta pēc defekta apstiprināšanas.

8. Nomātās iekārtas

Nomātās iekārtas paliek Pārdevēja īpašumā, un visu nomas laiku to darbspēju uz sava rēķina nodrošina Pārdevējs; sīkāk — nomas līgumā.

- **Bojājums, kas nav radies nomnieka vainas dēļ** — Pārdevējs bez maksas nomaina ierīci 3 darba dienu laikā; pieteikums — kā 4. sadaļā.
- **Bojājums 3. sadaļā minēto iemeslu dēļ, nozaudēšana vai neatgriešana** — nomnieks atlīdzina izsniegšanas brīdī norādīto ierīces vērtību vai remonta izmaksas.
- **Atgriešana** — nomas beigās ierīci atgriež pilnā komplektācijā, ar antenu un barošanas bloku, ja tie tika izsniegti; atgriešanu noformē ar aktu, norādot datumu un sērijas numurus.
- **Samaksa** — nomas maksu aprēķina līdz atgriešanas datumam saskaņā ar aktu, nevis līdz demontāžas datumam objektā.
- **Izpirkšana** — nomāto ierīci var izpirkt pēc vienošanās; izpirktajai ierīcei garantija ir 6 mēneši no izpirkšanas datuma.

9. Programmatūra un licences

WinSC licences un atslēgas pēc izsniegšanas vai aktivizēšanas netiek atgrieztas un apmainītas.

- Pārdevējs 12 mēnešu laikā no pārdošanas datuma novērš apstiprinātas programmas kļūdas nākamajā versijā vai ar apiešanas risinājumu.
- Bojātu aparatūras atslēgu (piemēram, SSys) nomaina saskaņā ar 2.–5. sadaļas noteikumiem.
- Garantija neattiecas uz darbu neatbalstītā Windows versijā, pircēja datora, tīkla vai datubāzes darbības traucējumiem un datu zudumu, ja nav rezerves kopijas.
- Licences pārnešana uz citu datoru — pēc pieteikuma, nosacījumi cenrādī.

10. Privātpircēji (patērētāji)

Šie noteikumi neierobežo patērētāja tiesības saskaņā ar Latvijas Patērētāju tiesību aizsardzības likumu; Pārdevēja garantija ir spēkā papildus tām.

- **Preces neatbilstība līguma noteikumiem.** Prasību var iesniegt 2 gadu laikā no piegādes dienas, ne vēlāk kā 2 mēnešus pēc neatbilstības atklāšanas. Uzskata, ka trūkums, kas atklāts pirmajā gadā, pastāvējis piegādes brīdī.
- **Distances līgums** (e-pasts, tālrunis, internets). Pircējam ir tiesības atteikties no līguma, nenorādot iemeslu, 14 dienu laikā no piegādes dienas; preci atgriež 14 dienu laikā pēc atteikuma, Pārdevējs atmaksā samaksu 14 dienu laikā pēc atteikuma saņemšanas. 6. sadaļas ieturējumu patērētājiem nepiemēro; par preces vērtības samazināšanos, kas pārsniedz pārbaudi, pircējs atbild saskaņā ar likumu.

Avoti: Patērētāju tiesību aizsardzības likums, PTAC: Atteikuma tiesības.

11. Atbildība un kontakti

Pārdevēja atbildība garantijas ietvaros ir ierobežota ar preces remontu, nomaiņu vai cenas atmaksu.

- Pārdevējs neatlīdzina juridiskām personām netiešus zaudējumus: negūto peļņu, dīkstāvi, montieru izbraukumus, sodus un pircēja klientu pretenzijas.

- Iekārtas pārraida signālus caur trešo personu tīkliem; par mobilo sakaru, radio kanāla un interneta pārtraukumiem Pārdevējs neatbild.
- Strīdus risina sarunu ceļā, bet, ja vienošanās netiek panākta, — saskaņā ar Latvijas Republikas likumiem.

Kas	Kontakts
Garantija un atgriešana	sales@cortex.lv
Tehniskais atbalsts	+371 26485222, darba laiks P–Pk 9:00–17:00
Ierīču pieņemšana	Līksnas iela 7, Rīga, LV-1003
Rekvizīti	SIA «KORTEKS», PVN reģ. Nr. LV40003089064, Zilupes iela 7, Rīga, LV-1019