



**SERVICE & DOA
PROCESS**

Περιεχόμενα

1. TV

2. Soundbars

3. MDA

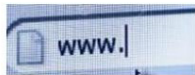
4. Smartphones Mobiles

5. Monitors

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE - DOA TV



Web support channels

Καταναλωτές: www.tcl.comB2B: www.elyseo.eu

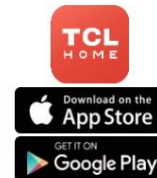
Κέντρο Επικοινωνίας



211 1991796

GRsupport@tcl.com

Δευτέρα-Παρασκευή 9:00-18:00



ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Η περίοδος εγγύησης στην ΕΛΛΑΔΑ είναι δύο (2) έτη από την πρώτη ημερομηνία πώλησης στον πρώτο τελικό χρήστη, και με όριο των 2 ετών + 6 μηνών από την ημερομηνία κατασκευής, όποιο συμβεί πρώτο.

Ανταλλακτικά & Εργασία: 2 έτη, με όριο των 2 ετών + 6 μηνών από την ημερομηνία κατασκευής του προϊόντος, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο

Αξεσουάρ: 2 έτη, με όριο των 2 ετών + 6 μηνών από την ημερομηνία κατασκευής του προϊόντος, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο

Εξαίρεση εγγύησης:

1. Ζημιές που προκαλούνται από ατυχήματα, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, κεραυνών, πυρκαγιάς, νερού και υγρών, χημικών, πλημμυρών, κραδασμών, ακατάλληλου περιβάλλοντος (π.χ. υπερβολική θερμότητα, υγρασία, ανεπαρκής αερισμός κ.λπ.), υπέρταση, υπερβολική ή ανεπαρκή παροχή ρεύματος, ακτινοβολία, ηλεκτροστατικές εκκενώσεις.
2. Για τους κινδύνους μεταφοράς καθώς και για ζημιά και φθορά που προκαλείται στο προϊόν από ακατάλληλη μεταφορά ή συσκευασία κατά την επιστροφή του προϊόντος στον κατασκευαστή, τον αντιπρόσωπο ή το κέντρο σέρβις που είναι εγκεκριμένο από τον κατασκευαστή. Ζημιές που προκλήθηκαν στο προϊόν κατά τη μεταφορά του κατασκευαστή, του μεταπωλητή ή του εξουσιοδοτημένου κέντρου σέρβις στον Πελάτη, θα πρέπει να γνωστοποιούνται από τον Πελάτη στον μεταφορέα κατά τη στιγμή της παράδοσης και της παραλαβής του προϊόντος στο δελτίο αποστολής (άνοιγμα του χαρτοκιβώτιο παρουσία του μεταφορέα και λεπτομέρεια της φθοράς στο δελτίο αποστολής), εάν δεν υπάρχει αιτιολογημένη διαμαρτυρία πρέπει να αποσταλεί στον μεταφορέα με συστημένη επιστολή με απόδειξη παραλαβής εντός 3 ημερών το πολύ από την παραλαβή. Ο Πελάτης πρέπει επίσης να ενημερώσει τον κατασκευαστή εντός της ίδιας περιόδου μέσω email στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο κάτω μέρος της κάρτας εγγύησης. Μετά από αυτό το διάστημα, καμία άλλη διαμαρτυρία του πελάτη δεν θα είναι αποδεκτή.
3. Ζημιά στο προϊόν που προκαλείται από χρήση που δεν είναι σύμφωνη με μια συνήθη προσωπική ή ιδιωτική χρήση, ειδικά σε περίπτωση βιομηχανικής, εμπορικής ή επαγγελματικής χρήσης, ακατάλληλης χρήσης ή εγκατάστασης που δεν συμμορφώνεται με τις τεχνικές προδιαγραφές και ειδικότερα σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τους όρους που προβλέπονται στις οδηγίες χρήσης που δόθηκαν στον Πελάτη κατά τη στιγμή της αγοράς (ιδίως το κάψιμο της οθόνης που προκαλείται από την παρατεταμένη εμφάνιση του σταθερού λογότυπου ενός τηλεοπτικού φορέα κ.λπ.).
4. Χρήση του Προϊόντος με μη συμβατά ή ελαττωματικά αναλώσιμα, αξεσουάρ ή περιφερειακά.
5. Αμέλεια, έλλειψη επίβλεψης, έλλειψη συντήρησης ή συντήρησης του Προϊόντος που δεν είναι σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης του κατασκευαστή.
6. Ζημιές που προκαλούνται από φυσική φθορά, ανωτέρα βία ή οποιαδήποτε άλλη εξωτερική αιτία.
7. Τροποποιήσεις, προσαρμογές και μετατροπές του προϊόντος για χρήση σε χώρα διαφορετική από αυτές για την οποία σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε αρχικά, και οποιαδήποτε αλλοίωση που προκαλείται από αυτές τις τροποποιήσεις.
8. Τροποποιήσεις, προσαρμογές, επεμβάσεις και μετατροπές του προϊόντος (ανοιχτές ή αποσυμφορημένες), που πραγματοποιούνται από τρίτο μέρος, από επιχείρηση μη εξουσιοδοτημένη από τον κατασκευαστή ή από ιδιώτη.
9. Συντήρηση και επισκευές που έγιναν ή επιχειρήθηκαν από άτομα διαφορετικά από τον κατασκευαστή ή από κέντρο σέρβις εγκεκριμένο από τον κατασκευαστή.
10. Για διαφορετικές χρήσεις κανονικών οικιακών χρήσεων και για χρήση σε χώρα διαφορετική από αυτές για τις οποίες σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε αρχικά.
11. Εγκατάσταση ή χρήση του προϊόντος που δεν συμμορφώνεται με τα τεχνικά ή ασφαλή πρότυπα και κανονισμούς που ισχύουν στη χώρα όπου εγκαθίσταται και χρησιμοποιείται.
12. Εάν οι αύξοντες αριθμοί του Προϊόντος λείπουν ή είναι δυσανάγνωστοι.
13. Τα Προϊόντα συμμορφώνονται με το ISO 9241-307, Κλάση 1. Η εγγύηση δεν καλύπτει μεμονωμένα ελαττώματα pixel όταν ο αριθμός τους είναι μικρότερος από τις τιμές του ISO 9241-307, Κλάση 1.
14. Σε φαινόμενα πέρα από τον έλεγχο του κατασκευαστή, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, περιοχών που καλύπτονται ελάχιστα ή δεν καλύπτονται από το DTT
15. Για τεχνικούς περιορισμούς ή ιδιαιτερότητες όπως αναφέρονται στο εγχειρίδιο χρήσης, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των θυρών USB που προορίζονται αποκλειστικά για τη συντήρηση του προϊόντος ...
16. Αναλώσιμα και ανταλλακτικά και εξαρτήματα. Περιορισμένη εμπορική εγγύηση ενός έτους από την ημερομηνία αγοράς παρέχεται στα αξεσουάρ υπό τους ίδιους όρους εφαρμογής και εξαίρεσης που καθορίζονται σε αυτό το έγγραφο.
17. Μολύνσεις από ιούς ή χρήση προϊόντος με λογισμικό που δεν παρέχεται ή έχει εγκατασταθεί εσφαλμένα.
18. Σε αισθητικά ελαττώματα, ιδιαίτερα γρατσουνιές, ίχνη κραδασμών κ.λπ. που προκαλούνται σε εξωτερικά μέρη του προϊόντος και δεν παρεμποδίζουν τη λειτουργία του.
19. Ελαττώματα που προκαλούνται από προσβολή από παράσιτα ή έντομα.
20. Διευκρινίζεται ότι τα Προϊόντα είναι πάντα εξοπλισμένα με τις ή, κατά περίπτωση, τις πιο πρόσφατες εκδόσεις λογισμικού που είναι διαθέσιμες κατά την ημερομηνία παραγωγής. Εναπόκειται στον τελικό αγοραστή να ενημερώνει τακτικά το λογισμικό του προϊόντος για να διασφαλίζει την πιο πρόσφατη συμβατότητα και λειτουργικότητα.

Ιδιοκτησία εγκαταλελειμένου προϊόντος και χρεώσεις αποθήκευσης:

Οποιοδήποτε προϊόν αποστέλλετε στον κατασκευαστή ή στον επισκευαστή του, βάσει της εγγύησης ή εκτός εγγύησης και το οποίο δεν έχει διεκδικηθεί ή αποσυρθεί από τον ιδιοκτήτη του μπορεί να μεταπωληθεί ή να καταστραφεί από τον κατασκευαστή μετά από ένα έτος από την ημερομηνία αποστολής. Επιπλέον, ο κατασκευαστής διατηρεί το δικαίωμα να χρεώσει στον Πελάτη το κόστος αποθήκευσης που προέκυψε για τη διατήρηση του Προϊόντος καθώς και τυχόν απώλειες που μπορεί να έχει προκαλέσει η αποστολή.

Η εγγύηση ισχύει μόνο για το προϊόν που πωλείται από την TCL μέσω των Εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων, στη χώρα και χρησιμοποιείται στην ίδια χώρα. Αυτό αποκλείει παράλληλες αγορές που θα μπορούσαν να γίνουν μέσω άλλων εισαγωγέων.

Κατάστημα



Σε περίπτωση που το προϊόν βρίσκεται στο κατάστημα , μέσω της πλατφόρμας (χρειάζεται πιστοποίηση από την TCL) www.elyseo.eu

Τελικός Καταναλωτής



Σε περίπτωση που το προϊόν είναι στο σπίτι Επικοινωνήστε μαζί μας

<u>Αξιώσεις όπως:</u> • DOA • Επισκευή με εγγύηση • Ελαττωματικό εξάρτημα	<u>Αξιώσεις όπως:</u> Αντιμετώπιση προβλημάτων • DOA • Επισκευή με εγγύηση • Ελαττωματικό εξάρτημα
<u>Με τις παρακάτω πληροφορίες</u> • Μάρκα, • Μοντέλο (εμπορική ονομασία) • Σειριακός αριθμός • Ημερομηνία αγοράς. • Αντίγραφο του αρχικού τιμολογίου πελάτη (Απόδειξη Αγοράς). Το POP πρέπει να είναι αναγνώσιμο, να μην αλλοιώνεται και να προσδιορίζει τον τόποαγοράς (όνομα και διεύθυνση), την ημερομηνία αγοράς, το όνομα του προϊόντος και την τιμή -Χωρίς POP σε περίπτωση απούλων προϊόντων (προπώληση, στοκ προϊόν) • Όνομα καταναλωτή, διεύθυνση και επαφή για επισκευή σπιτιού. • Ελάττωμα (+ εικόνα και/ή βίντεο εάν χρειάζεται)	<u>Με τις παρακάτω πληροφορίες</u> • Μάρκα, • Μοντέλο (εμπορική αναφορά) • Σειριακός αριθμός • Ημερομηνία αγοράς. • Αντίγραφο του αρχικού τιμολογίου πελάτη (Απόδειξη Αγοράς). Το POP πρέπει να είναι αναγνώσιμο, να μην αλλοιώνεται και να προσδιορίζει τον τόποαγοράς (όνομα και διεύθυνση), την ημερομηνία αγοράς, το όνομα του προϊόντος και την τιμή • Όνομα καταναλωτή, διεύθυνση και επικοινωνία για επισκευή σπιτιού, • Ελάττωμα (+ εικόνα και/ή βίντεο εάν χρειάζεται).
Τύπος υπηρεσίας: • Παραλαβή, επισκευή και επιστροφή (PRR) • DOA , πίστωση	Τύπος υπηρεσίας: • Τηλεόραση <50" ,Παραλαβή, επισκευή και επιστροφή (PRR) • Τηλεόραση >50" ,Επισκευή επί τόπου (στο σπίτι του καταναλωτή) ανάλογα με την περιοχή και τον τύπο της βλάβης. • DOA , πίστωση Σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν είναι διαθέσιμος για τις επόμενες 7 ημέρες, το RMAθα ακυρωθεί και ο καταναλωτής θα πρέπει να κάνει νέα αξίωση.
Ο αριθμός RMA και το σχετικό έγγραφο παρέχονται από το Τηλεφωνικό Κέντρο για κάθε επικυρωμένη αξίωση. Σε κάθε προϊόν θα εκχωρηθεί ένας συγκεκριμένος μοναδικός αριθμός RMA	
Για σέρβις που απαιτεί υλικοτεχνική υποστήριξη, το προϊόν πρέπει να συσκευάζεται στο αρχικό του κουτί ή σε κουτί αρκετά ισχυρό και καλού μεγέθους ώστε να είναι δυνατή η μεταφορά του προϊόντος σε καλή κατάσταση. Ο αριθμός RMA πρέπει να προσδιορίζεται σαφώς στο κουτί. Κατά την παραλαβή, το Κέντρο Επισκευών πραγματοποιεί έλεγχο των προϊόντων (βλάβες, αναγνώριση προϊόντος, εξαιρέσεις εγγύησης.....).	
Σε περίπτωση εξαίρεσης του προϊόντος από την εγγύηση, η εγγύηση θα απορριφθεί και το προϊόν θα επιστραφεί χωρίς επισκευή.	
Το Κέντρο Επισκευών στέλνει πίσω το επισκευασμένο προϊόν στη διεύθυνση που είχε αρχικά παραληφθεί. Κατά την παράδοση, το κουτί θα ανοίξει μαζί με την εταιρεία μεταφοράς. Εάν το προϊόν είναι κατεστραμμένο, η παράδοση θα απορριφθεί και οι επιφυλάξεις / παρατηρήσεις αναγράφονται στο έγγραφο μεταφοράς του μεταφορέα.	
Σε περίπτωση DOA ή εάν το προϊόν δεν μπορεί να επισκευαστεί, θα εκδοθεί Πιστωτικό Σημείωμα από την TCL (ανατρέξτε στην ενότητα ΜΗ ΕΠΙΣΚΕΥΑΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ).	Εάν το προϊόν δεν μπορεί να επισκευαστεί, θα υπάρχει Πιστωτικό Σημείωμα που εκδίδεται από την TCL (ανατρέξτε στην ενότητα ΜΗ ΕΠΙΣΚΕΥΑΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ).

Μέγιστος Χρόνος Επισκευής (TAT) = 28 ημέρες

ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ:

- Η TCL δεν παρέχει χαρτοκιβώτια συσκευασίας.
- Η TCL δεν καλύπτει την απεγκατάσταση ή την εγκατάσταση του προϊόντος σε περίπτωση περιήλωσης τοποθεσίας (τοποθετημένη σε τοίχους, Ύψος, ενσωματωμένη σε, κλπ...). Η μονάδα πρέπει να είναι απόλυτα εύχρηστη, προσβάσιμη και έτοιμη για επισκευή.
- Η TCL ελέγχει όλους τους σειριακούς αριθμούς που παραδίδονται από το εργοστάσιο και παρέχει εγγύηση μόνο σε αυτούς τους σειριακούς αριθμούς (όλα τα προϊόντα που εισάγονται από παράλληλες αγορές δεν θα καλύπτονται από εγγύηση).

Κανόνες και προϋποθέσεις DOA (Dead On Arrival).

- Περίοδος δήλωσης DOA = η αξίωση πρέπει να είναι εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία πρώτης πώλησης στον πρώτο καταναλωτή, στηνόριο 6 μηνών από την ημερομηνία κατασκευής.
 - Ο χρόνος λειτουργίας του προϊόντος δεν θα υπερβαίνει συνολικά τις 75 ώρες.
 - Το προϊόν πρέπει να έχει πωληθεί στον Τελικό Χρήστη ως ΝΕΟ και να μην έχει χρησιμοποιηθεί ποτέ πριν από τις πωλήσεις
 - Το προϊόν πρέπει να επιστραφεί σε άριστες συνθήκες με όλα τα αξεσουάρ και στην αρχική συσκευασία, Το προϊόν πρέπει να είναι ελαττωματικό και να μην εμπίπτει σε καμία από τις εξαιρέσεις της εγγύησης, Αυτό το προϊόν δεν έχει προηγούμενο αρχείο αξίωσης.
 - Ένα προϊόν που υπερβαίνει το όριο των 6 μηνών από την ημερομηνία κατασκευής δεν είναι κατάλληλο για DOA.
 - Εάν το προϊόν δεν ήταν με όλα τα εξαρτήματά του και στην αρχική του συσκευασία, θα ισχύουν οι παρακάτω μειώσεις* για κάθε στοιχείο που λείπει:
 - Λείπει τηλεχειριστήριο = 20 €
 - Λείπει βάση (με βίδες) = 50 €
 - Λείπει ή δεν συμμορφώνεται η συσκευασία = 20 €
 - Λείπει το εγχειρίδιο χρήσης = 10 €
 - Καλώδιο / Καλώδιο ρεύματος = 10€ ανά τεμάχιο που λείπει
 - Εξωτερικό τροφοδοτικό = 45€
 - WiFi dongle = 30€ το τεμάχιο
- *Τα ποσοστά εκπτώσεων θα μπορούσαν να τροποποιηθούν ανά πάσα στιγμή

ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ

Εάν είναι δυνατόν, το προϊόν θα πρέπει να συσκευάζεται στο αρχικό του κουτί και στα προστατευτικά του. Εάν ο Καταναλωτής / Έμπορος δεν φυλάσσει το αρχικό χαρτοκιβώτιο, το προϊόν πρέπει να συσκευαστεί σε παρόμοιο τύπο συσκευασίας (χάρτινο κουτί και αφρό), που σημαίνει: κουτί από χαρτόνι με αφρό (όχι αυθεντικό αφρό), αλλά εμποδίζει το προϊόν να μετακινηθεί και να γρατσουνιστεί. το κουτί. Το προϊόν δεν πρέπει να έρχεται σε άμεση επαφή με το κουτί. Η προστασία πρέπει να είναι αρκετά καλή για να υποστηρίξει τον χειρισμό του προϊόντος και τη μεταφορά με φορτηγό.

Ο καταναλωτής/έμπορος θα πρέπει να διαβεβαιώσει μόνος του ότι τα αξεσουάρ έχουν στερεωθεί στο κουτί και ότι, σε όλες τις περιπτώσεις, δεν θα χτυπήσουν το προϊόν κατά τη μεταφορά. Σε περίπτωση που ο αντιπρόσωπος δεν είναι σε θέση να εξασφαλίσει τέτοιες συνθήκες μεταφοράς και η μεταφορά δεν έχει παραγγελθεί από τεχνικό συνεργείο, ο έμπορος πρέπει να αναλαμβάνει τη μεταφορά με δικά του έξοδα. Αυτό σημαίνει ότι σε περίπτωση πιθανής βλάβης, το κόστος του προϊόντος και η διαδικασία διεκδίκησης θα υποστηριχθούν από το άτομο που παρήγγειλε τη μεταφορά

ΜΗ ΕΠΙΣΚΕΥΑΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Για DOA ή εάν το προϊόν δεν μπορεί να επισκευαστεί ή να αντικατασταθεί εντός του ορίου επισκευής.

- Η T CL εκδίδει στον ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟ / ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ένα επίσημο έγγραφο που ονομάζεται CoNR (Certificate of Non Repair) που φέρει ένα μοναδικό αριθμός έγκρισης
- Βάσει αυτής της CoNR, η TCL εκδίδει Πιστωτικό Σημείωμα για το προϊόν.
- Πιστωτική σημείωση γίνεται στον Διανομέα που αγόρασε αρχικά αυτό το προϊόν από την TCL .
- Το ποσό του πιστωτικού σημειώματος γίνεται στην τελευταία τιμή αγοράς που τιμολογήθηκε από την TCL προς τον Διανομέα
- Η TCL δεν δέχεται καμένα χρωστικό τιμολόγιο.

ΑΞΕΣΟΥΑΡ

Λείπει κατά την αποσυσκευασία ? Σε περίπτωση που ο Τελικός καταναλωτής ανακαλύψει ότι λείπει ένα αξεσουάρ από την συσκευασία (π.χ. τηλεχειριστήριο) όταν αποσυσκευάζει το προϊόν, Θα πρέπει να καλέσει το τηλεφωνικό κέντρο εντός 7 ημερολογιακών ημερών από αυτήν την αγορά. Η απόδειξη τιμολογίου αγοράς είναι υποχρεωτική. Κανένα εξάρτημα δεν θα παρέχεται δωρεάν 6 μήνες μετά την ημερομηνία κατασκευής.

Πωλήσεις αξεσουάρ = Επικοινωνήστε με τον Διανομέα σας.

ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ / ΑΛΛΑΓΗ ΑΠΟΨΗΣ

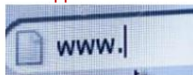
Εμπορικές επιστροφές και επιστροφές αλλαγής γνώμης δεν γίνονται δεκτές από την T CL .

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE - DOA
SOUNDBARS

Soundbars ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ 2024 - ΕΛΛΑΔΑ



Web support channels

Καταναλωτές: www.tcl.comB2B: www.elyseo.eu

Κέντρο Επικοινωνίας



211 1991796

GRsupport@tcl.com

Δευτέρα-Παρασκευή 9:00-18:00

Εφαρμογή



ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Η περίοδος εγγύησης στην ΕΛΛΑΔΑ είναι δύο (2) έτη, από την Ημερομηνία Αγοράς του πρώτου καταναλωτή.

Εξαίρεση εγγύησης: Ανατρέχετε πάντα στην Κάρτα Εγγύησης του σχετικού προϊόντος.

ΕΠΙΣΚΕΥΕΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

T DS6100, T DS6110, T S3100, T S5000, T S5010, T S6000, T S6110, T S7000, T S7010	C935UE, P733WE, S522WE, S642WE, S643WE, T DS8111, T S8111, T S8132, T S8211, T S8212, T S9030, T S9230, X 937UE	
Διαδικασία προϊόντων χαμηλής αξίας (LVP) MONO ONLINE www.elyseo.eu από Κατάστημα	DOA (14 ημέρες)	Επισκευές με εγγύηση
Απαιτούμενες πληροφορίες -Επωνυμία και όνομα μοντέλου (εμπορική αναφορά). -Σειριακός αριθμός; -Ημερομηνία αγοράς. -Αντίγραφο του αρχικού τιμολογίου πελάτη (Απόδειξη Αγοράς) Η Απόδειξη Αγοράς πρέπει να είναι ευανάγνωστη, να μην αλλοιώνεται και να προσδιορίζει τον τόπο αγοράς, την ημερομηνία αγοράς, το όνομα του προϊόντος και την τιμή. -Στοιχεία επικοινωνίας -Περιγραφή ελαττώματος.		
-Το αίτημα αναλύεται και υπόκειται σε Επικύρωση. (Σε περίπτωση μη φυσιολογικών ποσοστών αξίωσης, η T CL διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει φυσική επιστροφή των προϊόντων για περαιτέρω ανάλυση και εμπειρογνωμοσύνη,	- Ένας RMA εκχωρείται στην αξίωση - Το προϊόν είναι συσκευασμένο στο αρχικό του κουτί ή σε κουτί αρκετά ανθεκτικό και καλού μεγέθους για να διασφαλιστεί η ασφαλής μεταφορά. - Το RMA θα πρέπει να αναφέρεται σαφώς στο -Το επισκευαστικό κέντρο συλλέγει το προϊόν την ημερομηνία που έχει επιλέξει το κατάστημα ή ο καταναλωτής (ελάχιστη ημέρα+2 (εργάσιμες ημέρες)), κάνει την επισκευή (ή την αντικατάσταση) και επιστρέφει στον τόπο παραλαβής	

ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΧΑΜΗΛΗΣ ΑΞΙΑΣ, DOA & μη επισκεύσιμες συσκευές

-Ένα πιστοποιητικό μη επισκευής (CoNR) αποστέλλεται από την TCL -Το πιστωτικό σημείωμα εκδίδεται από την TCL στον λογαριασμό Διανομέα που αγόρασε αρχικά τη σχετική μονάδα	
Το προϊόν καταστρέφεται από το Κατάστημα υπό ΑΗΗΕ κανόνες	-Το προϊόν ανακυκλώνεται από το Κέντρο Επισκευών

Μέγιστος Χρόνος Επισκευής (T AT) = 28 ημέρες

ΑΛΛΑ

- Αξεσουάρ που λείπουν ή ελαττώματα = συνδεθείτε στο www.elyseo.eu και υποβάλετε το αίτημα ηλεκτρονικά
- Η TCL διατηρεί το δικαίωμα να επισκευάσει ή να ανταλλάξει το προϊόν με νέο ή ανακαινισμένο προϊόν ίσων ή μεγαλύτερων προδιαγραφών ή/και λειτουργιών.
- Η περίοδος εγγύησης για το επισκευασμένο και αντικατεστημένο προϊόν θα ισχύει για το μεγαλύτερο διάστημα της ρχικής περιόδου εγγύησης ή ενενήντα (90) ημέρες.
- Σε περίπτωση αντικατάστασης, το αρχικό προϊόν δεν θα επιστραφεί.
- Εμπορικές επιστροφές / Αλλαγή γνώμης = Δεν γίνονται αποδεκτές από την TCL

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE - DOA
MDA

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗΣ MDA 2024 - ΕΛΛΑΔΑ



Web support channels



Καταναλωτές: www.tcl.com

B2B: www.el.yseo.eu

Κέντρο Επικοινωνίας



211 1991796

GRsupport@tcl.com

Δευτέρα-Παρασκευή 9:00-18:00

Εφαρμογή



ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Η περίοδος εγγύησης για τους καταναλωτές στην ΕΛΛΑΔΑ είναι δύο (2) έτη από την πρώτη ημερομηνία πώλησης στον πρώτο τελικό χρήστη.

Εξαιρέση εγγύησης:

1. Ζημιές που προκαλούνται από ατυχήματα, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, κεραυνών, πυρκαγιών, νερού και υγρών, χημικών ουσιών, πλημμυρών, κραδασμών, ακατάλληλου περιβάλλοντος (π.χ. υπερβολική ζέστη, υγρασία, ανεπαρκής αερισμός κ.λπ.), υπερτάσεις, υπερβολική ή ανεπαρκή παροχή ρεύματος, ακτινοβολία, ηλεκτροστατικές εκκενώσεις.
2. Για τους κινδύνους μεταφοράς καθώς και για ζημιά και φθορά που προκαλείται στο προϊόν από ακατάλληλη μεταφορά ή συσκευασία κατά την επιστροφή του προϊόντος στον κατασκευαστή, τον αντιπρόσωπο ή το κέντρο σέρβις που είναι εγκεκριμένο από τον κατασκευαστή. Ζημιές που προκλήθηκαν στο προϊόν κατά τη μεταφορά του κατασκευαστή, του μεταπωλητή ή του εξουσιοδοτημένου κέντρου σέρβις στον Πελάτη, θα πρέπει να γνωστοποιούνται από τον Πελάτη στον μεταφορέα κατά τη στιγμή της παράδοσης και της παραλαβής του προϊόντος στο δελτίο αποστολής (άνοιγμα του χαρτοκιβώτιο παρουσία του μεταφορέα και λεπτομέρεια της φθοράς στο δελτίο αποστολής), εάν δεν υπάρχει αιτιολογημένη διαμαρτυρία πρέπει να αποσταλεί στον μεταφορέα με συστημένη επιστολή με απόδειξη παραλαβής εντός 3 ημερών το πολύ από την παραλαβή. Ο Πελάτης πρέπει επίσης να ενημερώσει τον κατασκευαστή εντός της ίδιας περιόδου μέσω email στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο κάτω μέρος της κάρτας εγγύησης. Μετά από αυτό το διάστημα, καμία άλλη διαμαρτυρία του πελάτη δεν θα είναι αποδεκτή.
3. Ζημιά στο προϊόν που προκαλείται από χρήση που δεν είναι σύμφωνη με μια συνήθη προσωπική ή ιδιωτική χρήση, ειδικά σε περίπτωση βιομηχανικής, εμπορικής ή επαγγελματικής χρήσης, ακατάλληλης χρήσης ή εγκατάστασης που δεν συμφωνεί με τις τεχνικές προδιαγραφές και ειδικότερα σε περίπτωση μη -συμμόρφωσης με τους όρους που προβλέπονται στις οδηγίες χρήσης που δόθηκαν στον Πελάτη κατά τη στιγμή της αγοράς.
4. Χρήση του Προϊόντος με μη συμβατά ή ελαττωματικά αναλώσιμα, αξεσουάρ ή περιφερειακά.
5. Αμέλεια, έλλειψη επίβλεψης, έλλειψη συντήρησης ή συντήρησης του Προϊόντος που δεν είναι σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης του κατασκευαστή.
6. Ζημιά που προκαλείται από φυσική φθορά, ανωτέρα βία ή οποιαδήποτε άλλη εξωτερική αιτία.
7. Τροποποιήσεις, προσαρμογές και τροποποιήσεις του προϊόντος για χρήση σε χώρα διαφορετική από εκείνες για τις οποίες σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε αρχικά και οποιαδήποτε αλλοίωση που προκαλείται από αυτές τις τροποποιήσεις.
8. Τροποποιήσεις, προσαρμογές, επεμβάσεις και μετατροπές του προϊόντος (ανοιχτές ή αποσυρμολογημένες), που πραγματοποιούνται από τρίτο μέρος, από επιχείρηση μη εξουσιοδοτημένη από τον κατασκευαστή ή από ιδιώτη.
9. Συντήρηση και επισκευές που έγιναν ή επιχειρήθηκαν από άτομα διαφορετικά από τον κατασκευαστή ή από κέντρο σέρβις εγκεκριμένο από τον κατασκευαστή.
10. Για διαφορετικές χρήσεις κανονικών οικιακών χρήσεων και για χρήση σε χώρα διαφορετική από αυτές για τις οποίες σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε αρχικά.
11. Εγκατάσταση ή χρήση του προϊόντος που δεν συμμορφώνεται με τα τεχνικά ή ασφαλή πρότυπα και κανονισμούς που ισχύουν στη χώρα όπου εγκαθίσταται και χρησιμοποιείται.
12. Εάν οι αύζοντες αριθμοί του Προϊόντος λείπουν ή είναι δυσανάγνωστοι.
13. Σε τεχνικούς περιορισμούς ή ιδιαιτερότητες όπως αναφέρονται στο εγχειρίδιο χρήσης
14. Αναλώσιμα και εύθραυστα εξαρτήματα καθώς και τα αξεσουάρ, υπόκεινται σε εγγύηση ενός έτους από την ημερομηνία αγοράς, υπό τους ίδιους όρους εφαρμογής και εξαιρέσης που καθορίζονται σε αυτό το έγγραφο.
15. Μολύνσεις από ιούς ή χρήση προϊόντος με λογισμικό που δεν παρέχεται ή έχει εγκατασταθεί εσφαλμένα.
16. Σε αισθητικά ελαττώματα, ιδιαίτερα γρατσουνιές, ίχνη κραδασμών κ.λπ. που προκαλούνται σε εξωτερικά μέρη του προϊόντος και δεν παρεμποδίζουν τη λειτουργία του.
17. Ελαττώματα που προκαλούνται από προσβολή από παράσιτα ή έντομα.
18. Διευκρινίζεται ότι τα Προϊόντα είναι πάντα εξοπλισμένα με τις ή, κατά περίπτωση, τις πιο πρόσφατες εκδόσεις λογισμικού που είναι διαθέσιμες κατά την ημερομηνία παραγωγής. Σε προϊόντα που το επιτρέπουν, είναι ευθύνη του τελικού αγοραστή να ενημερώνει το λογισμικό του προϊόντος σε τακτική βάση, προκειμένου να διασφαλίζει τις πιο πρόσφατες συμβατότητες και λειτουργίες. Οι ενημερώσεις πρέπει να πραγματοποιούνται από τον ίδιο τον τελικό αγοραστή και όχι σε τεχνικό κέντρο, ενώ η βοήθεια του Τηλεφωνικού Κέντρου παραμένει διαθέσιμη στην τιμή μιας κλήσης non-premium.

Η εγγύηση ισχύει μόνο για το προϊόν που πωλείται από την TCL μέσω των Εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων της στη χώρα και χρησιμοποιείται στην ίδια χώρα.

Αυτό αποκλείει παράλληλες αγορές που θα μπορούσαν να γίνουν μέσω εισαγωγών.

Κατάστημα



Σε περίπτωση που το προϊόν βρίσκεται στο κατάστημα www.elyseo.eu

Καταναλωτής



Σε περίπτωση που το προϊόν είναι στο σπίτι

Επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό μας κέντρο ή www.tcl.com

Αξιώσεις όπως: • DOA • Προπώληση • Επισκευή με εγγύηση	Αξιώσεις όπως: • Αντιμετώπιση προβλημάτων • DOA • Επισκευή με εγγύηση • Ελαττωματικό εξάρτημα
Για DOA: • Μάρκα, μοντέλο (εμπορική αναφορά) • Σειριακός αριθμός • Ημερομηνία αγοράς. • Αντίγραφο του αρχικού τιμολογίου πελάτη (Απόδειξη αγοράς) - Η POP πρέπει να είναι αναγνώσιμη, να μην αλλοιώνεται και να προσδιορίζει τον τόπο αγοράς (όνομα & διεύθυνση), την ημερομηνία αγοράς, το όνομα του προϊόντος και την τιμή. • Περιγραφή ελαττώματος (εικόνα ή/και βίντεο εάν χρειάζεται) Για προπώσεις: • Μάρκα, μοντέλο (εμπορική αναφορά) • Σειριακός αριθμός • Περιγραφή ελαττώματος (εικόνα ή/και βίντεο εάν χρειάζεται)	Με τις παρακάτω πληροφορίες • Μάρκα, • Μοντέλο (εμπορική αναφορά) • Σειριακός αριθμός • Ημερομηνία αγοράς. • Αντίγραφο του αρχικού τιμολογίου πελάτη (Απόδειξη Αγοράς). Το POP πρέπει να είναι αναγνώσιμο, να μην αλλοιώνεται και να προσδιορίζει τον τόπο αγοράς (όνομα και διεύθυνση), την ημερομηνία αγοράς, το όνομα του προϊόντος και την τιμή • Όνομα καταναλωτή, διεύθυνση και επαφή για επισκευή σπιτιού. • Ελάττωμα (+ εικόνα και/ή βίντεο εάν χρειάζεται)
Είδος Υπηρεσίας • DOA : Επιβεβαίωση ελαττώματος (στο κατάστημα) Συλλέξτε το προϊόν εάν επιβεβαιωθεί το ελάττωμα • Προπώληση: Επισκευή επί τόπου (στο κατάστημα)	Είδος Υπηρεσίας • Έλεγχος DOA (στο σπίτι του καταναλωτή) • Επισκευή επί τόπου (στο σπίτι του καταναλωτή) Σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν είναι διαθέσιμος για τις επόμενες 7 ημέρες, το RMA θα ακυρωθεί και ο καταναλωτής θα πρέπει να κάνει μια νέα αξίωση μόλις είναι διαθέσιμη.
Ο αριθμός RMA και το έγγραφο παρέχονται από το Τηλεφωνικό Κέντρο για κάθε επικυρωμένη αξίωση. Σε κάθε προϊόν θα εκχωρηθεί ένας συγκεκριμένος μοναδικός αριθμός RMA	
Κατά την παραλαβή ή κατά την επί τόπου επίσκεψη, το Κέντρο Επισκευών διενεργεί έλεγχο των προϊόντων (βλάβες, αναγνώριση προϊόντος, εξαιρέσεις εγγύησης,...). Σε περίπτωση εξαίρεσης από την εγγύηση, το προϊόν, η εγγύηση θα απορριφθεί και θα δοθεί προσφορά για επισκευή εκτός εγγυησης.	
Σε περίπτωση DOA ή εάν το προϊόν δεν μπορεί να επισκευαστεί (αξίωση προπώλησης και εγγύησης), η TCL αποστέλλει ένα Πιστοποιητικό Μη Επισκευής (CoNR) για να επιβεβαιώσει επίσημα ότι η διαδικασία επιστροφής χρημάτων έχει ξεκινήσει (ανατρέξτε στην ενότητα ΜΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ).	Εάν το προϊόν δεν μπορεί να επισκευαστεί ή είναι DOA, το προϊόν συλλέγεται σε ένα 2ο βήμα (Y488) με ευθύνη του Κέντρου επισκευών και, μόλις παραληφθεί φυσικά, το Certificate of Non Repair (CoNR) εκδίδεται για να επιβεβαιώσει επίσημα ότι μια διαδικασία επιστροφής χρημάτων έχει ξεκινήσει (ανατρέξτε στην ενότητα ΜΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ).

Μέγιστος Χρόνος Επισκευής (TAT) = 20 ημέρες

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ:

- Η TCL δεν καλύπτει την απεγκατάσταση ή την εγκατάσταση του προϊόντος σε περίπτωση περίπλοκης τοποθέτησης (τοποθετημένη σε τοίχους, Ύψος, ενσωματωμένη, κλπ...). Η μονάδα πρέπει να είναι απόλυτα εύχρηστη, προσβάσιμη και έτοιμη για επισκευή.
- Η TCL παρακολουθεί όλους τους σειριακούς αριθμούς που παραδίδονται από το εργοστάσιο και παρέχει εγγύηση μόνο σε αυτούς τους σειριακούς αριθμούς (όλα τα προϊόντα που εισάγονται από παράλληλες αγορές δεν θα καλύπτονται από εγγύηση).
- Η χρήση της πλατφόρμας RMA www.elyseo.eu θα σας επιτρέψει να υποβάλετε αιτήματα εκτός των ωρών λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου και θα σας επιτρέψει να έχετε πλήρη πρόσβαση σε όλα τα έγγραφα, την παρακολούθηση επισκευών και τις ιστορικές υποθέσεις.

Κανόνες και προϋποθέσεις DOA (Dead On Arrival).

- Περίοδος δήλωσης DOA = 14 ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία πρώτης πώλησης στον πρώτο τελικό χρήστη
- Το προϊόν πρέπει να έχει πωληθεί στον Τελικό Χρήστη ως NEO και να μην έχει χρησιμοποιηθεί ποτέ πριν από τις πωλήσεις
- Το προϊόν πρέπει να επιστραφεί σε άριστες συνθήκες με όλα τα αξεσουάρ,
- Το προϊόν πρέπει να είναι ελαττωματικό και να μην εμπίπτει σε καμία από τις εξαιρέσεις της εγγύησης,
- Αυτό το προϊόν δεν έχει προηγούμενο αρχείο αξίωσης.
- Εάν το προϊόν δεν ήταν με όλα τα αξεσουάρ του, θα ισχύουν οι παρακάτω μειώσεις* για κάθε στοιχείο που λείπει:

- Συρτάρι και ράφια = 20 € το τεμάχιο

- Δίσκος = 10 € το τεμάχιο

- Λείπει το εγχειρίδιο χρήσης = 10 €

- Καλώδιο / Καλώδιο ρεύματος = 10€ ανά τεμάχιο που λείπει

*Τα ποσοστά εκπτώσεων θα μπορούσαν να τροποποιηθούν ανά πάσα στιγμή

ΜΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Διαδικασία:

- Η TCL εκδίδει ένα επίσημο έγγραφο που ονομάζεται CoNR (Certificate of Non Repair) που φέρει μοναδικό αριθμό έγκρισης
- Βάσει αυτού του CoNR, η TCL εκδίδει Πιστωτικό Σημείωμα για το προϊόν.
- Πίστωση γίνεται στον λογαριασμό που αγόρασε αρχικά αυτό το προϊόν στην TCL.
- Το ποσό του πιστωτικού σημειώματος γίνεται στην αρχική τιμή που τιμολογήθηκε από την TCL σε αυτόν τον λογαριασμό
- Η TCL δεν δέχεται καμία χρεωστική σημείωση.

Αξεσουάρ λείπει κατά την αποσυσκευασία

Σε περίπτωση που ο τελικός καταναλωτής ανακαλύψει ότι λείπει κάποιο αξεσουάρ όταν αποσυσκευάζει το προϊόν, θα πρέπει να επικοινωνήσει μαζί με την TCL εντός 7 ημερολογιακών ημερών από την αγορά. Η απόδειξη τιμολογίου αγοράς είναι υποχρεωτική.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE - DOA
SMARTPHONES MOBILES

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ DOA TCL Tablets & Smartphones

Χρονικά όρια DOA\DAF:

- Ημ/νία παράδοσης Globalsat σε κατάστημα με ημ/νία επιστροφής στη Cellcom : 180 ημέρες (6 μήνες)
- Ημ/νία Πώλησης στον πελάτη με ημ/νία επιστροφής πελάτη στο κατάστημα : 15 ημέρες
- Ημ/νία Επιστροφής πελάτη στο κατ/μα με ημ/νία επιστροφής στη GLOBALSAT : 20 ημέρες

Η εταιρεία μας ΔΕΝ αναλαμβάνει επισκευές , παρά μόνο DOA .

Προυποθέσεις DOA\DAF:

- Πλήρης συσκευασία, το IMEI/SN της συσκευής πρέπει να συμφωνεί με τα στοιχεία του κουτιού
- Να μην υπάρχουν σημάδια φυσικής καταστροφής ή έντονης χρήσης πέραν της φυσιολογικής
- Κάθε συσκευή πρέπει να συνοδεύεται απο αποδεικτικό αγοράς , αποδεικτικό επιστροφής και πλήρη περιγραφή βλάβης η οποία της οποίας η αναπαραγωγή να είναι δυνατή. Σε περίπτωση DOA (κατά την επίδειξη πρίν την πώληση) θα πρέπει αυτό να αναφέρεται ευκρινώς και η συσκευή να είναι σε κατάσταση καινούριας, χωρίς ενδείξεις χρήσης
- Η συσκευή δεν πρέπει να είναι κλειδωμένη απο το χρήστη με κωδικό και πρέπει να έχουν αφαιρεθεί οι λογαριασμοί του χρήστη από αυτή
- Συσκευές με προβλήματα λογισμικού (που λύνονται με αναβάθμιση ή επαναφορά απο τον χρήστη) δεν γίνονται αποδεκτές ως επιστροφές DOA/DAF
- Συσκευές με ελαττωματικά αξεσουάρ συσκευασίας (πχ αποσπώμενες μπαταρίες , φορτιστές, καλώδια) δεν γίνονται αποδεκτές ως επιστροφές DOA/DAF



Στοιχεία Εταιρείας

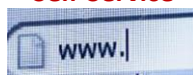
Company name	CELLCOM ΕΠΕ
Address	65 Αργυρουπόλεως
Area	Αργυρούπολη
City	Αθήνα
Post Code	164 51
Country	Greece
ΑΦΜ / ΔΟΥ	EL 095750785 / ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ
Registration	24/11/1998 - ΦΕΚ 9064/25.11.1998
Company ID	5542101000
Tel	(+30) 210 9902582 - 210 9930066 - 210 6621035
Email / Web	info@cellcom.gr / www.cellcom.gr
Email Λογιστηρίου	accounting@cellcom.gr

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE - DOA
MONITORS

MONITORS AFTER-SALES PROCEDURE 2025 - GREECE



Self-Service



Consumers : www.tcl.com

B2B : www.elyseo.eu

Contact Center



211 19 91 796

GRsupport@tcl.com

Monday-Friday 9h-18h

Application



WARRANTY CONDITIONS

The warranty period in **GREECE** is two (2) years from the first date of sale to the first end user in the limit of 2 years + 6 months from manufacture date whichever occurs first.

Exclusion of warranty:

1. Damage and damage caused by accidents, including but not limited to lightning, fire, water and liquids, chemicals, floods, vibrations, improper environment (eg excessive heat, humidity, inadequate ventilation etc.), overvoltage, excessive or inadequate power supply, radiation, electrostatic discharges.
2. To the risks of transport as well as to damage and deterioration caused to the product by inappropriate or improper transport or packaging when returning the product to the manufacturer, dealer or service centre approved by the manufacturer. Damage caused to the product during the transport of the manufacturer, reseller or authorized service centre to the Customer, is imperatively to be notified by the Customer to the carrier at the time of delivery and receipt of the product on the delivery note (opening of the carton in the presence of carrier and detail the deterioration on the delivery note), failing a reasoned protest must be sent to the carrier by registered letter with acknowledgment of receipt within a maximum of 3 days of receipt. The Customer must also inform the manufacturer within the same period by email to the address indicated at the bottom of the warranty card. After this period, no further protest by the client will be admissible.
3. Damage and damage to the product caused by use not in accordance with a normal personal or private use, especially in the case of industrial, commercial or professional use, improper use or installation not in accordance with the technical specifications and in particular in case of non-compliance with the conditions prescribed in the instructions for use given to the Customer at the time of purchase (in particular the burning of the screen caused by the prolonged display of the fixed logo of a television broadcaster, etc.).
4. Use of the Product with non-compatible or defective consumables, accessories or peripherals.
5. Negligence, lack of supervision, lack of maintenance or maintenance of the Product not in accordance with the manufacturer's instructions for use.
6. Damage and damage caused by natural wear, force majeure or any other external cause.
7. Modifications, adaptations and alterations of the product for use in a country different from those for which it was originally designed and manufactured, and any deterioration caused by these modifications.
8. Modifications, adaptations, interventions and alterations of the product (opened or disassembled), carried out by a third party, by an enterprise not authorized by the manufacturer or by an individual.
9. Maintenance and repairs made or attempted by persons other than the manufacturer or a service center approved by the manufacturer.
10. For different uses of normal household uses and for use in a country different from those for which it was originally designed and built.
11. An installation or use of the product that does not conform to the technical or safety standards and regulations in force in the country where it is installed and used.
12. If the serial numbers of the Product are missing or illegible.
13. The Products comply with ISO 9241-307, Class 1. The warranty does not cover individual pixel defects when their number is less than the values of ISO 9241-307, Class 1.
14. To phenomena beyond the control of the manufacturer, including, but not limited to, areas that are poorly covered or not covered by DTT...
15. To technical limitations or specificities as mentioned in the user manual, including, but not limited to, the USB ports dedicated solely to the maintenance of the product ...
16. Consumables and parts and accessories. Only a limited one-year commercial warranty from the date of purchase is granted to the accessories under the same conditions of application and exclusion specified in this document.
17. Virus infections or product use with software not provided or incorrectly installed.
18. To aesthetic defects, especially scratches, traces of shocks etc. caused to external parts of the product that do not interfere with its operation.
19. Defects caused by infestation with parasites or insects.
20. It is specified that the Products are always equipped with the or, where appropriate, the latest versions of software available on the date of production. It is up to the final purchaser to regularly update the product software to ensure the latest compatibility and functionality.

WARRANTY REPAIRS

Store



In case product is at store

www.elyseo.eu

Consumer



In case product is at home

Contact us

Claims like:

- DOA
- Warranty Repair
- Defective Accessory

Claims like:

- Troubleshooting
- DOA
- Warranty Repair
- Defective Accessory

With below information • Brand, • Model (Commercial Reference) • Serial Number • Date of Purchase; • Copy of the original customer invoice (Proof Of Purchase). <i>The POP must be readable, not altered and specifying the place of purchase (name & address), date of purchase, product name and price</i> -No POP in case of unsold products (presales, stock product) • Consumer Name, address and Contact for home repair; • Defect (+ picture and/or video if necessary)	With below information • Brand, • Model (Commercial Reference) • Serial Number • Date of Purchase; • Copy of the original customer invoice (Proof Of Purchase). <i>The POP must be readable, not altered and specifying the place of purchase (name & address), date of purchase, product name and price</i> • Consumer Name, address and contact for home repair, • Defect (+ picture and/or video if necessary).
Type of Service : • Pick-up, Repair & Return (PRR)	Type of Service : • Pick-up, Repair & Return (PRR).
RMA number and document are provided by the Call Centre for each validated claim. Each single product will be assigned a specific unique RMA Number	
For service requiring logistic, the product must be packed in its original box or in a box strong enough and well-sized in order to enable the transport of the product in a good condition. RMA number must be clearly identified on the box	
At reception, the Repair Centre makes inspection of the products (damages, product identification, warranty exclusions,). In case of warranty exclusion, the product, the warranty will be rejected, and product systematically sent back unrepaired.	
The Repair Centre sends back the repaired product to the address it was initially collected. At Delivery, the box shall be opened together with the carrier company. If the product is damaged, delivery shall be refused, and reserves / observations written on the carrier's transportation document.	
In case of DOA or if the product cannot be repaired, a Credit Note will be issued by TCL (refer to IRREPARABLE PRODUCTS section).	

Maximum Repair Time (TAT) = 30 calendar days

PLEASE NOTE:

- No supply of spare cartons at TCL cost.
- TCL is tracing all serial numbers delivered from the factory and providing warranty only to these serial numbers (all products imported from parallel markets will be not treated under warranty).

DOA (Dead On Arrival) rules and conditions

- ⇒ DOA declaration period = claim must be **within 14 calendar days** from the first sales date to the first consumer, in the limit of 6 months from manufacture date.
- ⇒ Product must have been sold to End User as NEW and never used before the sales
- ⇒ Product must be returned in perfect conditions with all accessories and in original packaging,
- ⇒ Product must be defective and not falling into any of the warranty exclusions,
- ⇒ This product has no previous claim record.
- ⇒ A product over the limit of 6 months from manufacturing date is not eligible to DOA.
- ⇒ If the product was not with all its accessories and in its original packaging, the below deductions* will be applied for each missing item:
 - Stand (with screws) missing = 50 €
 - Packaging missing or not conformed = 20 €
 - User Manual missing = 10 €
 - Cable / Power Cord = 10€ per missing piece
 - External power supply = 45€

*Deductions rates could be modified at any moment

PACKAGING CONDITIONS

If possible, the product should be packed in its original carton and protections. If Consumer / Dealer do not keep the original carton, the product must be packed into a similar type of packaging (carton and foams), meaning: carton box with foam (not original foam) but preventing the product to move and to be scratched against the box. The Product shall not be in direct touch with the carton. The protection has to be good enough to support the product manipulation and transportation by truck. Consumer / Dealer should assure by himself that accessories have been fixed in the box and that, in all the cases, will not hit the product during the transport. In case when dealer is not able to ensure such transportation conditions and the transportation is not ordered by technical workshop, the dealer must bear transportation at his cost. That means in case of a potential damaging, the product cost and claiming process will be supported with the person who ordered transportation

IRREPARABLE PRODUCTS

For DOA or if the product cannot be repaired or replaced within the repair limit.

- TCL is issuing to DEALER / CONSUMER an official document called CoNR (Certificate of Non Repair) bearing a unique approval number

- Based on this CoNR, TCL is issuing Credit Note for the product.
 - Credit Note is made to the account that initially purchased this product to TCL.
 - Credit note amount is done at the last buying price invoiced by TCL to this account
- TCL does not accept any debit note.

ACCESSORIES

Missing during unpacking = In the case you discover that an accessory is missing in the carton box (Remote Control for example) when you unpack the product, please call Call Center within the 7 calendar days following this purchase. Proof of Purchase invoice is mandatory. No accessory will be provided for free 6 months after manufactured date.

Sales of Accessories = Contact Call Center.

www.tcl.com