



## Garancija Polna zaščita

**Garancija Polna zaščita je več kot le podaljšana garancija, ker obsega tudi dodatno zaščito za nepredvidene poškodbe.**

**Z Garancijo Polna zaščita si zagotovite varnost za 3 ali 5 let. Ponuja podaljšanje originalne garancije izdelka in hkrati nudi več.**

### Kritje stroškov podaljšane garancije

Ob nakupu novega izdelka se lahko odločite za dodatno zaščito in kupite Garancijo Polna zaščita, ki podaljša garancijski rok na 3 ali 5 let. Tako se zaščitite pred morebitnimi napakami v materialu ali pri izdelavi. V času podaljšane garancije strošek nadomestnih delov in delovnih ur za popravilo izdelka, ob predložitvi originalnega računa ter te brošure, krije podjetje Xenya d.o.o. Poleg kritja stroškov podaljšane garancije pa Garancija Polna zaščita nudi tudi zaščito pred nepredvidenimi poškodbami in poškodbami iz nenamerne nerodnosti.

### Kritje nepredvidenih poškodb

Garancija Polna zaščita omogoča dodatno zaščito za nepredvidene poškodbe in/ali uničenje zaščitene strojne opreme, kot so:

- poškodbe zaradi nenamerne nerodnosti, npr. padec, razbitje, vdor tekočine, itd.
- poškodbe zaradi mehanske sile, implozije in drugih učinkov pritiska, brez lastne ali tuje krivde;
- poškodbe, ki jih je povzročila voda ali vlaga, elementarna škoda, poškodbe na zgradbah, kot je na primer poškodba na vodovodni napeljavi,
- škoda zaradi elementarnih nesreč, kot so visoke vode, padec kamenja, vihar, zmrzal, poplave, plazovi,
- udar strele, požar, ter relevantne škode pri gašenju,
- ožganine in druge poškodbe, ki jih povzročijo ogenj, dim in saje,
- neposreden udar strele,
- neposredno delovanje električne energije zaradi zemeljskega stika, kratkega stika, previsoke napetosti in drugo,
- previsoka ali prenizka napetost, elektronski naboj, elektromagnetne motnje.
- napake v materialu in napake nastale v proizvodnji (garancijske škode)

Garancija Polna zaščita se nanaša na serijsko številko izdelka ali drugo št. označbe izdelka, zato jo lahko skupaj z izdelkom tudi prodate ali podarite naprej. Garancija Polna zaščita se ohrani, dokler novi lastnik priznava pravice in dolžnosti, ki izhajajo iz omenjene zaščite oz. te brošure.

### Lastni delež

Z Garancijo Polna zaščita vam škoda, kot so npr. pokvarjeni zasloni ali omrežni sestavni deli, neposredni udar strele in drugo, ne bo povzročila stroškov. Lastni delež je kupec dolžan kriti le pri škodi nastali zaradi nenamerne nerodnosti. V primeru popolne nepredvidene škode, kot so požar, neekonomični stroški popravila in drugo, imate pravico do novega nadomestnega tehnično enakega izdelka. Lahko pa z doplačilom dobite celo boljši izdelek.

Lastni delež je del sredstev popravila škode, ki ga mora kriti kupec le, kadar škoda nastane zaradi nenamerne nerodnosti, kot so padec, razbitje, ali vdor tekočine v izdelek. Lastni deleži se navadno izračunajo na podlagi stroškov popravila oziroma v primeru totalne škode, na podlagi stroškov za nov nadomestni tehnično enaki izdelek (ekvivalent).

Kupec je dolžan plačati pokritje škode v višini 25 odstotkov oziroma najmanj 30 evrov, vključno z DDV, **samo v primeru, ki nastane zaradi nenamerne nerodnosti,** kot so padec, razbitje, ali vdor tekočine itd. za vse stacionarne izdelke kot so npr. avdio, hifi, DVD, PC, računalniki, TV, itd.

**Samo v primeru škode, ki nastane zaradi nenamerne nerodnosti**, kot so padec, razbitje, ali vdor tekočine itd. **za vse prenosne izdelke** (npr. prenosni računalniki, tablični računalniki, fotoaparati, video naprave, avtohifi, dlančniki, prenosni DVD itd.), pa kupec krije 33 odstotkov povzročene škode oziroma najmanj 90 evrov, vključno z DDV.

### **Napotki pri uveljavljanju Garancije Polna zaščita**

Za uporabnika Garancija Polna zaščita načeloma velja neodvisno od predhodnih ali veljavnih garancij proizvajalca. Poškodovani izdelek prinesete v našo prodajalno v popravilo in prijavite škodo.

Izpolnite za to predviden obrazec, v katerem navedete kdo, kdaj, kje in kako je škoda nastala in kaj je poškodovano oz. ne deluje! Priložiti je treba tudi originalni račun in to brošuro z vnešenimi podatki, mi naredimo kopijo – originale Vam vrnemo !

Možnosti napak / škod je več:

#### **1. Napake v materialu in pri izdelavi**

To je škoda, ki nastane pri običajni uporabi zaščitenega izdelka. V to kategorijo spadajo tudi okvarjeni mrežni vmesniki ali matične plošče namiznih računalnikov in podobno. V Xenyi bomo izdelek pregledali in poslali v popravilo. Za popravilo škode na strojni opremi v času trajanja Garancije Polne zaščite ne plačate stroškov popravila. Če je popravilo izdelka neekonomično, lahko v okviru Garancije Polna zaščita pridobite nov nadomestni izdelek. Pri škodah na izdelkih, kjer je bolj smiselno popravilo na kraju, kjer se izdelek nahaja (npr. pri vas doma), se za nadaljnji postopek dogovorimo posebej. Če vam bo proizvajalec za izdelek zaradi napak materiala oziroma napak, ki so nastale v proizvodnji, nadomestil ali zamenjal izdelek na kraju, kjer se izdelek nahaja, shranite ta dokument. Slednji namreč z originalnim računom velja kot dokaz za morebitna naslednja škodna nadomestila.

#### **2. Škoda zaradi nenamerne nerodnosti**

Tovrstna škoda nastane zaradi nenamerne nerodnosti, kot so padec in razbitje ali vdor tekočine oziroma vlage itd. V primeru takih poškodb prinesite izdelek k nam in izpolnite obrazec Prijava škode. Ko bo ugotovljena upravičenost popravila, bomo nastalo škodo na izdelku analizirali in popravili. V primeru nastale škode zaradi nenamerne nerodnosti vam bo zaračunan lastni delež od zneska popravila oziroma od zneska vrednosti nadomestnega tehnično enakega novega izdelka. To velja tudi za škodne primere, ki se ugotovijo šele z analizo med popravilom izdelka. Praske in podobne poškodbe na izdelku, ki ne vplivajo na tehnične značilnosti izdelka, se ne obravnavajo kot škoda. Če bi bilo popravilo vašega izdelka neekonomično, imate v okviru Garancije Polna zaščita zagotovljeno pravico do novega nadomestnega izdelka, kot je opisano v nadaljevanju.

#### **3. Vse druge vrste škode**

Škoda, ki nastane zaradi vzrokov, ki niso navedeni pod točko 1 ali 2, se obravnava podobno. Za vse vrste škode, pri katerih je treba upoštevati tudi uradne postopke (požar, povodje in drugo), prinesite s seboj ustrezno uradna potrdilo. V našem podjetju bodo izdelek popravili ali pa boste dobili nov nadomestni izdelek, kot je opisano v nadaljevanju. Omenjeni postopek velja tudi za totalno škodo na izdelku. Lastni delež kritja škode za tovrstne škode ni predviden. Vsa eventualna obstoječa zavarovanja pri takih škodah se črpajo prvenstveno.

#### **Nadomestilo z novim nadomestnim izdelkom.**

V primeru totalne škode ali neekonomičnega popravila kot nadomestilo za vaš stari, pokvarjeni izdelek prejmete nov nadomestni izdelek, ki je tehnično enak staremu (tehnični ekvivalent), ali pa izdelek, ki je boljši, kot je bil star. Če so na razpolago tehnično enakovredni izdelki, kot je vaš, ne morete zahtevati tehnično boljšega izdelka. Prosimo, da upoštevate, da stari izdelek z originalno dodatno opremo preide v last našega podjetja. Prezemniku v podjetju je potrebno ob uveljavljanju škode izročiti vso opremo, ki spada k izdelku. Hkrati se za ta izdelek prekine veljavnost Garancije Polna zaščita. Za morebitno nadgradnjo in izboljšavo izdelka z doplačilom se lahko dogovorite v našem podjetju.

#### **Odškodnina**

Neposredna izplačila odškodnine za škodo se ne izplačujejo v gotovini in tudi pri totalni škodi niso mogoča.

#### **Območje veljavnosti**

Zavarovanje za stacionarne naprave velja le na njihovem primarnem operativnem mestu. Pri končnih uporabnikih, ki imajo več operativnih mest, je izdelek, ki je zaščiten z Garancijo Polna zaščita - zaščiten na

vseh operativnih mestih, kjer nastane škoda, če je to mesto na območju držav članic EU. Zaščita velja na geografskem območju Evrope, ne pa tudi na območju nekdanje Skupnosti neodvisnih držav.

### Začetek veljavnosti Garancije Polna zaščita

Posamezna zaščita prične veljati na dan izstavitve računa, poteče pa 3 leta oziroma 5 let od dne, ko je bil izstavljen račun za nakup izdelka. V primeru totalne škode, ko je popravilo neekonomično in prejmete nov nadomestni izdelek, se zaščita starega oziroma pokvarjenega izdelka prekine. Za nov izdelek lahko spet kupite novo polno zaščito.

### Izbira garancije

Ko se odločate za nakup izdelka, preverite ali lahko dokupite tudi Garancijo Polna zaščita. Posvetujte se s prodajalcem ali preglejte preglednico. V preglednici ni navedena vsaka posamezna cena, ampak kategorije cen, prav tako ni naveden vsak posamezen izdelek, pač pa skupine izdelkov. V kolikor ne veste v katero skupino sodi vaš izdelek, vprašajte prodajalca. Če izdelka, ki ga želite kupiti, ni v nobeni skupini v preglednici ali če v preglednici ne najdete skupine izdelkov s ceno, ki jo ima vaš izdelek, potem zanj žal ni možno pridobiti ustrezne zaščite. Nudimo vam 3 ali 5 letno polno zaščito v znesku, ki je razviden iz tabele, poravnate z enkratnim plačilom ob nakupu izdelka.

**Pozor:** Garancijo Polna zaščita je mogoče kupiti le sočasno z nakupom izdelka, ki ga želite zaščititi, kasnejši nakup ni več mogoč.

Kategorije izdelkov iz našega programa za katere lahko dokupite Garancijo Polna zaščita:

- namizni računalniki, prenosni računalniki, računalniški kompleti in računalniška periferija
- fotoaparati in kamere, predvajalniki in snemalniki, televizorji, projektorji, navigacijske naprave ipd.

**V spodnji tabeli so cene Garancije Polna zaščita glede na cenovne razrede:**

Vrednost izdelka v EUR z DDV		Cena Garancije Polna zaščita v EUR z DDV	
		3 leta	5 let
do 250	G-P1	30,00	G-P10 48,00
251 – 500	G-P2	36,00	G-P11 54,00
501 – 750	G-P3	48,00	G-P12 72,00
751 – 1000	G-P4	60,00	G-P13 96,00
1001 – 1500	G-P5	84,00	G-P14 138,00
1501 – 2000	G-P6	120,00	G-P15 192,00
2001 – 3000	G-P7	156,00	G-P16 264,00
3001 – 4000	G-P8	228,00	G-P17 336,00
4001 – 5000	G-P9	288,00	G-P18 432,00

Ime kupljenega zaščitene izdelka:

Serijska številka:

Številka zaščite in cenovna stopnja do:

Številka računa in datum:

Ime in priimek prodajalca:

Podpis prodajalca:

**V primeru nastale škode prinesite kupljeni z Garancijo Polna zaščita zaščiteni izdelek skupaj z računom v naše podjetje ali pokličite na tel.: 01 514 0621 ali pišite na [podpora@xenya.si](mailto:podpora@xenya.si)**

## Povzetek pravil Garancije Polna zaščita:

### **Garancija Polna zaščita je veljavna le ob predložitvi izdelka, originalnega računa in te brošure.**

- Podaljšanje garancije in zaščita se nanašata na stanje ob nakupu izdelka.
- Pri končnih uporabnikih, ki izdelek uporabljajo na različnih lokacijah, je izdelek s polno zaščito zaščiten na vseh lokacijah znotraj EU in geografskem območju Evrope.
- Predpostavka pri Garanciji Polna zaščita je, da se zaščitene izdelke, kot so prenosni računalniki in fotoaparati, primerno zavaruje za prenos ali prevoz in med prenosom ali prevozom v skladu z njihovo konstrukcijo pravilno shranjeni (v zato predvidenih torbah in zaščitah itd..)
- V primeru da izdelki pri transportu ali prenosu niso primerno shranjeni, zaščiteni in varovani in iz tega razloga pride do poškodbe in podobno – ni kritja.
- Prijavljene škode brez točnega opisa, kako je škoda nastala, niso krite, dokler ni popolnega pisnega pojasnila škodnega primera.
- Garancije in jamstva za konstrukcijske dele in za celotne izdelke se koristijo prvenstveno.
- Garancije proizvajalcev izdelkov veljajo kot primarne garancije; prav tako tudi vsa druga jamstva ali pogodbene obveznosti tretjih oseb.
- Pri totalni škodi preide ustrezen izdelek z vsemi dodatnimi deli, kot so omrežni kabli, kabli, CD-ji, priročniki, boksi in drugo, v primeru popolne zaščite (tudi pri okvarah originalne dodatne opreme, na primer mrežni deli) po prejetem nadomestilu v last našega podjetja.
- Zaščita ne zajema uporabe, ki ni namenska in je ni določil proizvajalec ter, ki ni določena v pravilih za uporabo. To velja tudi za vse škode, ki so nastale zaradi zlorabe ali nestrokovne uporabe.
- Praske in podobne poškodbe na izdelku, ki ne vplivajo na tehnične zmogljivosti izdelka, se ne štejejo za škodo. Zaščita ne pokriva škode, ki ne vpliva na delovanje izdelka, kot je določeno s strani proizvajalca.
- Dodatno kupljene opreme zaščita ne krije.
- Škoda na programski opremi, operativnih sistemih, gonilnikih, pomožnih programih in podobno ni krita. Lastniki izdelkov ali njihovi pooblaščenici so za programe, gonilnike, podatkovne baze in njihovo sposobnost delovanja odgovorni sami.
- Odškodninske zahtevke za izgubo baz podatkov in programske opreme ni možno uveljavljati iz navedenih vzrokov škode. Prav tako tudi ni nadomestil za stroške popravil, ki so nastali zaradi težav s programsko opremo in operacijskim sistemom, virusov, nezdržljivosti komponent, reševanja podatkov, ponovnega usklajevanja, ponovne pridobitve podatkov in podobno.
- Zaščita ne krije potrošnega materiala, obrabljenih delov, daljinskih upravljalnikov, akumulatorjev, baterij, tonerjev, varovalk, črnila, tuljav, žarnic in podobnega.
- Modularni izdelki, tipkovnice, miške se krijejo le v primeru, da so bile kupljene skupaj z glavnim izdelkom kot ena celota in tako opredeljene.
- Sklopi, kot so na primer osebni računalnik in tiskalnik, ki jih opredeli podjetje, ki zagotavlja zaščito, veljajo kot en izdelek.
- Kritje škode za mobilne telefone se nanaša na nakupno vrednost (brez podpor).
- Škoda nastala zaradi navadne tatvine (tudi npr., če se aparat izgubi ali pozabi) je iz kritja izključena.
- Škoda, ki se jo prijavi, a poškodovanega izdelka ni mogoče prinesiti ali škode dokazati, ni krita.
- Nadomestila za posledično škodo in škodo na premoženju, tudi za nadaljnjo dodatno opremo, na primer za avtomobilske vgradnje komplete, preostale tonerje, kartuše in podobno, niso krita.
- Škoda zaradi običajne obrabe in izrabe ter postopnega slabšanja kakovosti delovanja izdelkov ni zajeta v zaščito.
- Škoda, nastala zaradi poskusov popravila ali posegov tretjih oseb brez pooblastila, ni krita.
- Škoda, ki je nastala zaradi malomarnosti ali jo je povzročila tretja oseba ali žival ni krita.
- Škoda ki je nastala v posledici potresa, vojne ali terorizma – ni krita!

Strokovnjaki, ki izvajajo dela, kot so dobava, vgradnja, nadgradnja in podobno, so odgovorni za svoje delo. Če se v času poteka zaščite zaščiteni izdelek zamenja, na primer v garanciji od proizvajalca, je potrebno pri zahtevah obveznosti in nadomestil Garancije Polna zaščita za dokazilo predložiti ustrezen dokument, ki potrjuje to menjavo. Garancija Polna zaščita je v takem primeru še vedno veljavna. Na to brošuro se pripišejo podatki o novem izdelku oz. nova številka izdelka.