

## Procedura produse Lenovo in Garantie si Post-Garantie

Procedura se aplica pentru urmatoarele produse Lenovo:

⇒Seriile **IdeaPad**

⇒Seriile **IdeaCentre**

⇒Seriile **IdeaTab**

Pentru situatiile cu produse Lenovo in garantie/post-garantie, trebuie urmate etapele enumerate mai jos:

1. Inregistrarea cazurilor se poate face:

a) Accesand [www.servskills.ro](http://www.servskills.ro) , sectiunea pick-up&return;

Sau

b) Apeland 07GARANTIE;

Sau

c) Predand produsul la sediul Servskills din Sos. Virtutii Nr. 148 Sector 6 Bucuresti.

2. In urma inregistrarii solicitarii se va emite un numar de inregistrare;

3. Conditiiile care trebuie indeplinite pentru ca produsul sa fie tratat **in garantie** sunt:

- Produsul trebuie sa se incadreze in perioada de garantie :
  - 24 luni pentru persoane fizice
  - 12 luni pentru persoane juridice
- produsul nu prezinta defecte fizice provocate sau urme de interventie neautorizata;
- prezentarea documentului de achizitie (factura, bon fiscal, etc.)
- Dupa preluarea produsului in service se va face diagnosticarea si confirmarea defectului reclamat. Termenul maxim de solutionare pentru produsele ce fac obiectul garantiei este de 15 zile calendaristice.
- In cazul in care in urma diagnosticarii se constata faptul ca produsul nu poate fi solutionat in garantie ( cauze posibile: soc mecanic, imersie lichid,

interventie neautorizata, etc.) va fi informat clientul in ceea ce priveste rezultatul diagnosticarii si i se va aduce la cunostinta valoarea devizului de reparatie. Dupa acceptarea devizului si remedierea produsului, echipamentul va fi repus in garantie pana la terminarea celor 12/ 24 luni oferite in momentul achizitiei. In cazul in care clientul refuza devizul produsul va fi returnat catre acesta impreuna cu fisa tehnica si decizia anularii de garantie.

5. In cazul receptionarii unui produs in regim **post-garantie**, va fi informat clientul in ceea ce priveste taxa de diagnosticare in valoare de 50 de lei. Daca se accepta taxa, produsul va fi diagnosticat si clientul va fi informat asupra devizului de reparatie pentru masura reparatorie ce se impune. Produsul va beneficia de 6 luni garantie pentru piesa si manopera.