

Instrukce k reklamačnímu procesu společnosti MITAC – výrobce GPS zařízení značky MIO

Žádosti o opravu probíhají na základě vystavení ERMA čísla na web adrese:

<http://service.mio-tech.com>

Na těchto stránkách je potřeba se nejprve zaregistrovat – položka „registrace“ – následně bude zákazníkovi přidělen přístup pro vytvoření žádosti o opravu.

(položka „žádost o opravu“ - nejprve v oranžovém rámečku v horní části obrazovky, poté 2x potvrdit v levé části obrazovky - „žádost o opravu“)

Po vyplnění formuláře se základními údaji o zákazníkovi (či společnosti) a o detailech reklamovaného zařízení, bude automaticky přiděleno ERMA číslo (např. ERMA200706205032 – datum vytvoření 20. 6. 2007 + pořadové číslo).

Takto označenou zásilku zašlete spolu s průvodním reklamačním dopisem na adresu:

VSP DATA a.s., Service Park area / MiO service, Průmyslová 1181, 39102 Sezimovo Ústí II.

Do servisu zasílejte pouze poškozené jednotky, pokud závada nijak nesouvisí s příslušenstvím (např. nabíječka).

Pokud potřebujete zadat k reklamaci více než jedno zařízení, zaškrtněte položku v horní části formuláře „více zařízení“.

Po ukončení opravy je uzavřeno i patřičné ERMA číslo, takže při opakované reklamaci stejného zařízení musí být vystaveno nové ERMA číslo!

Registrovat se je potřeba jen jednou! E-mail a heslo, pod kterým jste se registrovali, je aktivní i pro další přístupy na stránky MIO.

Zásilky, které přichází do servisu bez ERMA čísla, jsou do systému zakládány dodatečně a celý proces opravy se tímto značně prodlužuje!

Datum vyzvednutí a dodání (při vyplňování ERMA) není závazný. Po obdržení informace ohledně ERMA, telefonicky ověřujeme, zda zákazník žádá zajistit dopravu, či nikoliv. Pro rychlejší postup, prosím, uveďte do pole „poznámka“ např. „žádám zajištění dopravy“ nebo „zařízení odešlu sám“. Dopravu objednááme na následující den po obdržení ERMA.

Mimozáruční a pozáruční servis:

1. Vystavení ERMA (viz horní část tohoto dokumentu)
2. Servis MiO zašle cenovou nabídku k odsouhlasení
3. Po odsouhlasení cenové nabídky provede servis opravu (při zamítnutí cenové nabídky jsou účtovány náklady spojené s diagnostikou a dopravou – 291,- Kč bez DPH)
4. Zařízení zasíláme na dobírku po celé ČR. Do zahraničí zasíláme přes přepravní společnost DPD po uhrazení faktury na účet VSP Data a.s.