

## Informații generale

Produsele constatate că fiind defecte vor fi reparate sau înlocuite de către Orange România, în termenele prevăzute în contractul de servicii, cu produse identice sau similare care vor îndeplini cel puțin cerințele funcționale inițiale îndeplinite de cele care au fost predate la reparat. În cazul înlocuirii cu produse similare, Orange România va garanta că echipamentele reparate/înlocuite vor asigura cel puțin parametri tehnici și constructivi solicitați de către client și oferți în cadrul contractului de servicii.

Produsele reparate sau înlocuite în timpul perioadei de garanție vor fi testate din punct de vedere funcțional și se vor semna documente de recepție relevante. Garanția pentru produsele reparate sau înlocuite în perioada de garanție se prelungește în mod automat cu durata imobilizării acestora în reparație.

Reparația tabletei se va face de către **producătorul Allview**. Acesta va documenta fiecare intervenție în sistem prin elaborarea unei fișe de intervenție care va conține următoarele detalii: dată intervenției, descrierea intervenției, modalitatea de rezolvare a intervenției (reparație/înlocuire), durata intervenției. Această va fi pusă la dispoziția Beneficiarului= școală. Garanția se acordă conform condițiilor de acordare menționate în certificatul de garanție.

### Cum se trimite o tabletă în service, de către cine și ce informații sunt necesare?

Personalul autorizat și desemnat de către școală analizează dacă defectele comunicate de către unitățile școlare sau utilizatorii finali se datorează unor limitări impuse de către o platforma de management a dispozitivelor de la distanță. Dacă tabletă prezintă defecte care nu se datorează unor limitări impuse de către o platforma de management a dispozitivelor de la distanță, atunci **această poate să fie trimisă în service-ul Allview pentru reparație** și vor fi respectate următoarele indicații:

- În cazul în care se doresc a fi trimise în service un număr de maxim 5 tablete deodată:
  - Punctele de colectare a tabletelor defecte vor fi magazinele Orange. Identificarea celui mai apropiat magazin Orange se poate face accesând pagină <https://www.orange.ro/shops/>
  - Pentru a lăsa o tabletă defectă în magazinul Orange, recomandarea este că această să fie adusă în cutia originală pentru a fi trimise în service
  - Personalul autorizat și desemnat de către școală pentru a lăsa tabletă defectă sau utilizatorul final prin părintele/tutorele sau legal care vine să lase tabletă defectă în magazinul Orange, trebuie să cunoască IMEI-ul tabletei defecte pentru că această să poată fi colectată de către reprezentanții Orange România
- În cazul în care se doresc a fi trimise în service un număr mai mare de 5 tablete deodată, **se contactează telefonic sau prin email service-ul Allview pentru diagnoză.**

Datele de contact ale service-ului **ALLVIEW SERVICE CENTER** sunt următoarele:

#### **Diangi Grup**

Recepție Clienți: Bd. Timișoara, nr. 92, Sector 6, București

Call Center: 0040 31 428 41 84

Email Garanții: [garanție@diangi.ro](mailto:garanție@diangi.ro)

- Tabletele se vor trimite direct la service-ul autorizat Allview de către personalul autorizat și desemnat de către școală, folosind dintre cele trei metode de mai jos:
  - Se prezintă cu tabletele defecte la recepția service-ului Allview
  - Trimite prin curierul agreat (Fan Curier) tabletele direct la service Allview
  - Solicită ridicarea prin curier către service la numărul de telefon sau adresa de email din Datele de contact ale service-ului Allview

**Care este termenul de reparație?**

Termenul de reparație este de 15 zile din momentul predării tabletei defecte în punctul de colectare/service și până la întoarcerea acesteia la persoană care a lăsat-o pentru reparație.

**Cum se repara tabletele care au display-ul spart sau stricat din vină utilizatorului?**

Display-ul spart sau stricat din vina utilizatorului final, poate fi înlocuit în service-ul Allview, însă nu este inclus în garanția oferită. Acesta se repara doar contra cost și inclusiv costul pentru transport trebuie suportat de către instituția/părintele sau tutorele legal al elevului, care solicită înlocuirea display-ului.

**Cum se repara tabletele care nu mai sunt în garanție?**

În ceea ce privește reparațiile post-garanție, service-ul Allview contactează personalul autorizat și desemnat de către școală/ părintele sau tutorele legal al elevului, pentru a-i oferi detalii despre cost. Dacă acesta acceptă costul reparației, trebuie să facă plata în contul pus la dispoziție de service-ul Allview și să anunțe call-centerul service-ului asupra plății sau să plătească ramburs la curier în momentul primirii tabletei reparată.