

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 ofertati 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 Vonino**. 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. Aceasta 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 Vonino** 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 lasă o tabletă defectă în magazinul Orange, recomandarea este că această să fie adusă în cutia originală pentru a fi trimisă în service
 - Personalul autorizat și desemnat de către școală pentru a lasă tabletă defectă sau utilizatorul final prin părintele/tutorele sau legal care vine să lase tableta defectă în magazinul Orange, trebuie să cunoască IMEI-ul tabletei defecte pentru ca 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 Vonino pentru diagnoză și pentru a primi informații privind procedura de expdiere**

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

Strada Ion Heliade Rădulescu 26, sector 2, București

Tel: +40212522741

Email: support@vonino.ro / info@suport.vonino.ro

Tabletele se vor trimite direct la service-ul autorizat Vonino.

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 vină utilizatorului final, poate fi înlocuit în service-ul Vonino, 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 repară tabletele care nu mai sunt în garanție?

În ceea ce privește reparațiile post-garanție, service-ul Vonino 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 Vonino și să anunțe call-centerul Vonino asupra plății și ulterior se va efectua reparația tabletei.