



Garantivilkår, Eplehusets RFK-garanti

Produkter kjøpt gjennom Elevmac-avtale med Rogaland fylkeskommune i perioden 2017-2021 er dekket av en særskilt garanti på 5 år fra leveringsdato.

Garantien er kun gyldig i Norge, og kun hos Eplehusets butikker og serviceverksteder. Betalbare reparasjoner utført av andre aktører er ikke dekket av garantien.

Dekningsomfang

I garantiperioden utbedrer Eplehuset alle mangler ved produktet, som skyldes produksjonsfeil. Feil som ikke dekkes er blant annet – men ikke begrenset til – slagskader, væskeskader, feil som følge av overspenning, feil som følge av uautoriserte inngrep eller modifikasjoner på maskinvare og feil forårsaket av programvare der feilen kan rettes ved å reinstallere programvaren eller gjenopprette produktet til fabrikkinnstillinger.

I garantiperioden kan Eplehuset etter eget valg gjennomføre utbedringen ved reparasjon, bytte av komponenter eller bytte av hele produktet. Dersom hele produktet eller komponenter blir skiftet ut, vil de defekte produktene eller delene tilfalle Eplehuset med mindre annet avtales særskilt.

Tap av data

Eplehuset er ikke ansvarlig for eventuelle tap av data i forbindelse med serviceoppdrag, og anbefaler derfor at det blir tatt jevnlig backup av alle data. Dette gjelder særlig i forkant av en innlevering til service. Eplehuset tilbyr også tjenester for backup og gjenoppretting av data, men dette er ikke omfattet av produktgarantien og vil være betalbare tjenester.

Særskilte vilkår RFK

Produkter kjøpt gjennom Elevmac-avtalen med Rogaland fylkeskommune gis kostnadsfri oppgradering til Prioritert Service, hvilket gir den til enhver tid korteste servicetiden Eplehuset tilbyr. Forutsetning er at service må registreres inn på samme epostadresse som ble brukt under bestilling, og må merkes med RFK-garanti.

Dersom en service tar mer enn 5 virkedager, eller forventes å ta lenger enn dette, stiller Eplehuset med kostnadsfritt låneprodukt i perioden produktet er til service. Forsinkelser som skyldes manglende informasjon eller svar fra produktets eier telles ikke inn i denne perioden.

Ved DOA (Dead On Arrival) produkter, eller garantifeil som oppstår innen 30 dager fra leveringsdato kan eleven velge å få produktet omlevert i stedet for reparert. Dette avtales i så fall særskilt ved innlevering.

Garantien omfatter også fri support på produktet (eventuell kostnad for telefonsamtale til standard norsk telefonnummer tilkommer) via Eplehuset Kundesenter. Kundesenteret er pr juni 2018 tilgjengelig via chat på eplehuset.no, telefon, e-post og Facebooks meldingssystem. Tjenesten er tilgjengelig man-fre 09:00-19:00 og lør 10:00-16:00. Eplehuset forbeholder seg retten til å endre åpningstidene for dette i garantiperioden.

Utover vilkårene i garantien gjelder også Eplehusets standardvilkår for service. Det er dog vilkårene i garantien som legges til grunn der disse gir bedre rettigheter enn standardvilkårene.