

Reklamationer inom 3 år (under och efter garantitiden)

Ursprungliga fel:

Ofta förekommande fel som har konstaterats under garantiperioden eller efter. När servicemeddelande skickats ut som indikerar att felet gäller många produkter och som beskriver hur felet skall åtgärdas så är det att betrakta som ofta förekommande fel.

Fel på fasta komponenter (ej lysande) betraktas som ursprungligt fel med undantag av felaktig inkoppling, felaktig spänning, fall med strömspikar och blixtnedslag.

Ojämbheter i ljusstyrka (Clouding) som på normalt betraktningsavstånd med rörlig bild uppstår under garantitiden kan vara ett ursprungligt fel. Detta visar sig normalt då direkt vid leverans. Ju senare fenomenet uppträder desto troligare är det orsakat av tryck eller annan påverkan. Kontakta tillverkarens kundtjänst som hjälper till att avgöra frågan och ta hand om problemet.

Ej ursprungliga fel under garantitiden:

Handhavande fel såsom stötskador - Här är det viktigt att verkstadens rapport beskriver skadan och sina observationer samt beskriver hur detta kunnat orsaka felet.

Vätske-, sand- och dammskador - Verkstadens rapport måste även här beskriva var skadan finns och hur den ha uppstått genom att produkten utsatts för yttre påverkan.

Inbränning

Ej ursprungliga fel efter garantitiden (då konsumenten har bevisbördan):

Sprucken display - En LCD/Plasma display kan inte spricka på annat sätt än att ha utsatts för påverkan. Om ursprungligt fel så finns det från början.

Mekaniska delar - (undantag om det med hänsyn till felets art eller skadans placering inte kan ha gått sönder på grund av yttre påverkan). Hårddiskar räknas som mekanisk del.

Ojämbheter i ljusstyrka (Clouding) som uppstår efter garantitid är inte ursprungligt fel utan är orsakade av tryck på panelen eller annan påverkan.

Lysande delar - lasermedia liksom projektorlampor och batterier kan slitas ut.

Samtliga fel som uppkommit på grund av *undersatt underhåll, montering eller felaktig placering* (damm/smuts/fukt i produkt/värme/kyla/rök) som inte följer instruktionsbokens anvisningar och detta oavsett om felet är av elektronisk eller mekanisk art.

Uppgradering av mjukvara till senare version är inte en reparation utan en förbättring av funktionen, såvida inte uppgraderingen avhjälper fel enligt servicemeddelande. Då den senaste mjukvaran är en förutsättning för att kunna göra en korrekt bedömning av produktens funktion, ska den vara installerad innan kontakt tas med butik, support eller serviceverkstad.

Ej normalt handhavande - t.ex. att produkterna brukats mycket mer än normalt.

Fjärrkontroll - den går i regel aldrig sönder av sig själv.

Trasiga hörlurar - hörlurar går normalt inte sönder av sig själv.