

Podpora pro partnery

Technická podpora a zpracování reklamací jsou dostupné prostřednictvím Turrís systému technické podpory.

Jak založit partnerský požadavek na technickou podporu

1. Požadavek založíte posláním e-mailu na adresu partner-support@turris.cz.
2. V předmětu e-mailu dvěma až třemi slovy popište problém se zařízením.
3. Do obsahu e-mailu uveďte typ zařízení, sériové číslo a přiložené příslušenství.
4. Pokud je to možné, zašlete nám v příloze také logy/diagnostiky ze zařízení, které lze získat v uživatelském rozhraní Foris/reForis.
<https://docs.turris.cz/basics/support/#getting-logs>
5. E-mail s informacemi o případu, dotazy a další přílohy zašlete na adresu partner-support@turris.cz.
6. Odesláním zprávy je založen požadavek na technickou podporu, který je označen číslem dotazu. Toto číslo slouží také jako číslo reklamace, např. #RMA111111.
7. Technická podpora ze zasláných informací a z komunikace zjistí, zda jde o HW závadu či o chybu v uživatelském nastavení.
8. V případě HW závady vyzve podpora k zaslání vadného zařízení na reklamaci.

Vadné zařízení – jak na reklamaci

1. Zašlete e-mail na adresu partner-support@turris.cz.
2. V předmětu zprávy uveďte “Název prodejce – reklamace – typ zařízení”.
3. Přiložte kopii dokladu o koupi nebo fakturu za zboží.
4. V obsahu e-mailu popište závadu na zboží, kterou zákazník reklamuje. Uveďte, jakou formu řešení reklamace zákazník preferuje (výměna/vrácení peněz/oprava).
5. Balík s pečlivě zabaleným zařízením včetně příslušenství pošlete na adresu: Turrís Support a číslo RMA (např. #RMA111111), CZ.NIC, Milešovská 1136/5, 130 00 Praha 3, Czech Republic. Zásilku pojistěte pro přepravu dle skutečné hodnoty zařízení.

Řízení o reklamaci

O přijetí zásilky a stavu reklamace budete průběžně informováni v e-mailem v komunikaci, kterou jste zahájili zasláním dotazu.

Po ukončení reklamace vystavíme protokol o provedené revizi zařízení a zašleme zprávu o stavu a způsobu řešení reklamace.

Router po revizi a opravě obvykle zasíláme na adresu kontaktní osoby partnera. Můžete požádat o zaslání i na jinou doručovací adresu.

Obecné dotazy

V případě obecných dotazů nebo řešení otázek technického rázu se můžete obrátit na pracovníky technické podpory také přes e-mailovou adresu info@turris.cz.

Užitečné odkazy na dokumentaci

Odkaz pro koncové klienty - Jak hlásit technické problémy:

<https://docs.turris.cz/basics/support/>

Často řešené problémy: https://docs.turris.cz/basics/common_errors/

Před odesláním zařízení na reklamací je možné vyzkoušet, zda nepomůže zařízení oživit prostřednictvím návratu do továrního nastavení.

Upozornění: Před tímto zásahem uložte diagnostické logy, spuštěním tohoto režimu dochází k jejich přepsání.

Návod: Záchranné režimy pro Turris Omnia:

https://docs.turris.cz/hw/omnia/rescue_modes/

Návod: Záchranné režimy pro Turris MOX a Shield:

https://docs.turris.cz/hw/mox/rescue_modes/