**REKLAMASJONSSKJEMA**

*Teno Astro AS
Industriveien 8b,
6517 Kristiansund N
Tlf. 71 56 57 10*post@tenoastro.no
[www.tenoastro.no](http://www.tenoastro.no)

|  |  |
| --- | --- |
| Dato: |  |
| Navn: |  |
| Adresse: |  |
| Sted og postnr.: |  |
| Telefonnummer: |  |
| E-post: |  |
| Ref. / Mrk. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Varenummer: | Modell: | Serienummer: |
|  |  |  |
| *NB! SEND IKKE MED MONTASJER ELLER ADAPTERE TIL RIFLEKIKKERTER* Vi tar ikke ansvar om disse forsvinner |
| Kjøpsdato: |  | Forhandler: |  |
| Feilbeskrivelse: |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Dato mottatt av Teno Astro AS: |
| Kommentarer:  |
|  |

Alle kikkerter leveres med minimum 2 års garanti. Pulsar og Yukon har 3 års garanti. Batterier har 1 års garanti. Garantien dekker alle former for produksjonsfeil eller svakheter i materiale. Ved godkjent garanti erstattes kikkerten med ny hvis den ikke er eldre enn 1-2 måned. Er kikkerten brukt lengre vil den bli reparert eller erstattet med tilsvarende eller ny hvis det er mest hensiktsmessig.
**Garantien gjelder ikke:**
Skader som følge av støt eller slag**. (Dobbeltsyn eller løsnet prismer/linser oppstår ikke uten at kikkerten har blitt støtskadet)**
Fuktskader som følge av feil eller uforsiktig bruk.
Et hvert uautorisert inngrep for reparasjon medfølger bortfall av garantien.
**Returporto vil bli belastet kunde dersom garanti ikke blir godkjent**

**Vilkår for innsending:**

* Forhandler skal ha undersøkt og sjekket produktet iht. feilsøking og sjekklister på neste side.
* Forhandler skal kontaktet Teno Astro AS vedr. reklamasjon/retur på Pulsar enheter om feil ikke identifiseres ved hjelp av overnevnte.
* Forhandler skal legge ved et ferdig utfylt reklamasjonsskjema ved hvert defekt produkt.
* Forhandler skal legge ved kjøpskvittering med dato ved garantisaker.

## **Fenix lykter:Opplever kunden at den helt nye lykten din ikke vil slå seg på?** *Dette er mest sannsynlig fordi isolasjonsplaten ikke er fjernet fra batteriet.***Opplever kunden at lykten bare blinker og ikke vil slå seg på?** *Det er mest sannsynlig fordi «lock out»/låsefunksjonen på lykten din er aktiv. Fenix-lykter har en låsefunksjon som hindrer utilsiktet aktivering når du f. eks har den i lommen, transporterer den i en sekk e.l. Hvis denne funksjonen bevisst eller ubevisst har blitt aktivert, vil du i de fleste tilfeller se at batteriindikatoren eller lykten blinker når du prøver å slå den på. Det vil variere litt fra lykt til lykt hvordan låsefunksjonen aktiveres/deaktiveres. Se brukermanual.***Opplever kunden at brukstiden er kortere enn forventet?** *Alle Fenix-lykter blir testet av fabrikant før utsendelse. Disse testene foregår under gitte forhold som er nevnt i spesifikasjonstabellen. En test gjort innendørs i 20°C vil ikke gi samme resultat som bruk utendørs i -10°C. Batterier vil alltid gi mindre strøm i kalde forhold.****Opplever kunden at lysstyrken på* lykten reduseres?** *Fenix sine lykter har intelligente sensorer og overopphetingsvern. Det vil i praksis si at lysstyrken kan reduseres når:* ***1:****Overopphetingsvernet merker at lykten er blitt for varm. Dette er for å beskytte brukeren og bevare den totale levetiden på LED-diodene i lykten din.* ***2:****Batterinivået begynner å bli lavt. Lysstyrken reduseres automatisk for å gi deg så lang brukstid som mulig med den gjenværende batterikapasiteten****. Husk! Batterier er forbruksvare. Kapasiteten til batteriet vil svekkes over tid. Opplever du problemer relatert til brukstid på din lykt, prøv alltid med et annet/nytt batteri før du sender lykten inn til reparasjon. Batteri leveres med 1 års garanti.*Opplever kunden at lykten ikke lader?** *Forsøk med et annet batteri, annen ladeledning, og annen adapter for å lokalisere hvor en eventuell feil kan ligge.* SJEKKLISTE FOR FENIX LYKTER: Batteribeskyttelsen er fjernet: [ ]   Låsefunksjonen er av: [ ]   Annet batteri er forsøkt: [ ]   Annen ladeledning/adapter er forsøkt: [ ]

**Kikkerter og spottingscope:**

**Opplever kunden at kikkerten har dobbeltsyn?** *Det tyder på at kikkerten har vært utsatt for støt eller klemskade. Prismer eller linser vil ikke flytte på seg av seg selv. Da de fleste kikkerter er gummiarmerte og oppbevares i en veske og/eller en eske, vises normalt ikke skaden på utsiden av kikkerten. Dette dekkes ikke av garanti med mindre den hadde dobbeltsyn rett ut av esken som ny.* **Opplever kunden at uttrekksokularer er løsnet?** *Uttrekksokularene er veldig ømfintlige og tåler ikke hardhendt behandling. Det er små skruer som fester disse. Man kan dra av de fleste okulargummier for å inspisere dette. Man kan da også se om det er deformering på ringer som følge av støt/klem. Fest skruer om mulig.*Hør også med Teno Astro AS om det finner reserveokularringer. **Opplever kunden fukt/dugg på innsiden av linsene?** *De fleste kikkertene er vanntette og nitrogenfylte, og innvendig fukt dekkes av garantien på de som er vanntette med mindre det er klem eller støtskader. Bruk lykt for å se inn i okularene for å bekrefte fukt.* **Opplever kunde rusk på innsiden av okular?** *Det skal ikke forekomme og er som regel en garantisak om kikkerten er hel og fin.***Opplever kunden at kikkerten ikke kan fokuseres skikkelig?** *De fleste kikkerter har diopterjusteringsmuligheter opp til +/- 4. Har kunden syn utenfor det spekteret er det lite å gjøre. Om det er en faktisk fokusfeil og det ble oppdaget rett etter kjøp så kan det være produksjonsfeil og er en garantisak.*

SJEKKLISTE FOR KIKKERTER**:** Inspisert for støtskader: [ ] Inspisert under okulargummi:[ ] Inspisert for innvendig fukt/rusk: [ ] Kikkert er forsøkt fokusert på flere avstander:[ ] Sammenligning med tilsvarende kikkert: [ ]  **Pulsar termiske enheter:**

**Opplever kunden at bilde er uklart?** *Kalibrer sensor. Termiske enheter må kalibreres jevnlig. Fokuser menylinje med okularfokus. Fokuser bildet med objektivfokus. Hvis dette ikke hjelper; prøv å gjenopprett fabrikkinnstillinger i hovedmeny.* **Opplever kunden dobbeltbilde ved kalibrering?** *Sjekk om enheten står på manuell kalibrering. Ved manuell kalibrering må linsen dekkes til ved kalibrering for å unngå dobbeltbilde. Test enheten på automatisk kalibrering. Om fortsatt dobbeltbilde, må enheten sende inn for å bytte lukker.*

**Opplever kunden at det ikke er bilde, eller helt hvit skjerm?** *Slå på enheten. Prøv deretter å slå av enheten ved å holde inne av-knappen i 20+ sekunder. En såkalt ‘hard restart’. Enheten vil da starte på nytt og vil forhåpentligvis ha bilde.***Opplever kunden døde piksler i bildet?** *Det er helt normalt på termiske enheter, og kunde kan selv reparere disse. Se brukermanual.***Opplever kunden at bildet har blitt dårligere over tid?** *Gjenopprett standard pikselkart i hovedmenyen. Se bruksanvisninger på tenoastro.no.***Opplever kunden at enheten ikke vil lade?** *Prøv annen ladekabel og adapter. Prøv annet batteri. Batterier kan bli utslitt og har kun ett års garanti. Det er datostempling på batteriene.*

SJEKKLISTE FOR PULSAR: Sjekker fokusering: [ ]
 Sjekker kalibreringsinnstilling: [ ]
 Gjenoppretter fabrikkinnstillinger: [ ]
 Gjenoppretter pikselkart: [ ]
 Forsøkt annet batteri: [ ]
 Forsøkt annen ladekabel/adapter: [ ]
 Forsøkt ‘hard restart’: [ ]

 ***NB! Ved feil på termiske enheter, kontakt Teno Astro før eventuell innsending.***