

Všeobecné servisné podmienky

1. Dodávateľ zaručuje, že dodané technické vybavenie, špecifikované v prílohe č. 1 je bez zjavných chýb, novo vyrobené a že ho možno prevádzkovať v súlade s jeho výrobcom predpísanými technickými podmienkami.
2. Odberateľ bude dohliadať, riadiť a organizovať riadne používanie technického vybavenia podľa pokynov Dodávateľa, uvedených v technických podmienkach a popisoch vybavenia.
3. Personál Odberateľa je zodpovedný za trvalé udržiavanie prevádzkového prostredia v súlade s ustanovením odseku 2. tejto prílohy.
4. Doba záruky na predmet zmluvy, po ktorú má Odberateľ nárok na bezplatný servis, je
 - a) 48 mesiacov pre počítače, notebooky, monitory, servery a multifunkčné zariadenia;
 - b) 24 mesiacov na všetky ostatné produkty / zariadenia.
5. Doba záruky začína plynúť dňom potvrdenia prevzatia doručeného tovaru oprávnenou osobou Odberateľa na dodacom liste a preberacom protokole.
6. V prípade, že niektoré zariadenie vykáže v záručnej dobe poruchu, Dodávateľ zabezpečí začatie opravy zariadenia na mieste inštalácie do 8 pracovných hodín od nahlásenia poruchy podľa pravidiel špecifikovaných v odseku 11. tejto prílohy.
7. Dodávateľ garantuje odstránenie poruchy na zariadení do 10 pracovných hodín od začatí opravy poruchy podľa pravidiel špecifikovaných v odseku 11. tejto prílohy. V prípade, že dodané zariadenie vykáže v záručnej dobe poruchu spôsobenú skrytou chybou, ktorú nie je možné odstrániť v stanovenej lehote, Dodávateľ nahradí chybné zariadenie na dobu opravy na vlastné náklady zariadením iným, s rovnakými výkonovými parametrami.
8. Ustanovenia bodov 6. a 7. sa nevzťahujú na zariadenia, ktoré sú nainštalované v zahraničí (čítačky dokladov a čipových kariet, PIN pady a digitálne fotoaparáty). Pri týchto zariadeniach bude zariadenie Odberateľom odovzdané Dodávateľovi a tento vykoná jeho opravu do 10 pracovných hodín od jeho prevzatia podľa pravidiel špecifikovaných v odseku 11. tejto prílohy.
9. Záruka sa nevzťahuje na nasledovné prípady:
 - a) mechanické alebo fyzické poškodenie odberateľom (zásah do technického vybavenia neoprávnenou osobou, živelná pohroma, nadmerné znečistenie);
 - b) poškodenie spôsobené neodbornou manipuláciou užívateľom alebo treťou osobou, alebo manipuláciou v rozpore s inštrukčnými podmienkami;
 - c) poškodenie spôsobené poruchou elektrickej siete.
10. Odberateľ nesmie po uplatnení reklamácie až do skončenia reklamačného konania disponovať s predmetom reklamácie bez súhlasu Dodávateľa.

11. Spôsob nahlásovania poruchy:

- a) porucha bude nahlásená faxom na číslo +421 2 49207166 alebo elektronickou poštou na servis@datalna.sk. Pracovná doba Dodávateľa je v pracovných dňoch od 7³⁰ hod. do 17⁰⁰ hod. Porucha nahlásená faxom alebo elektronickou poštou mimo pracovnej doby je považovaná za nahlásenú v nasledujúci pracovný deň na začiatku pracovnej doby;
- b) v hlásení bude stručne popísaná chyba alebo prejav poruchy;
- c) v hlásení bude uvedené sériové (výrobné) číslo chybného zariadenia a číslo príslušného dodacieho listu;
- d) v hlásení bude uvedená kontaktná osoba, kontakt na ňu a možnosť jej časového zastihnutia;
- e) Dodávateľ v pracovnej dobe potvrdí Odberateľovi prijatie nahlásenia poruchy do 2 hodín s dobou pravdepodobného príchodu servisného technika na servisný zásah.

12. Odberateľ má právo uplatniť reklamáciu u Dodávateľa najneskôr do uplynutia záručnej doby.