

Minimálne požiadavky na rozšírený servis

Pre jednotlivé položky kategórií osobných počítačov, notebookov, tabletov, čítačiek, serverov, monitorov, tlačiarňí, multifunkčných zariadení, kopírokov, skenerov, môžu byť podľa charakteru výrobu požadované kupujúcim nasledovné rozšírené servisné služby:

1. Oprava u zákazníka (onsite)

Na základe posúdenia charakteru vady je predávajúci, alebo ním poverený partner povinný poskytnúť opravu u kupujúceho a to:

- vzdialenou podporou;
- zaslaním náhradného dielu;
- vyslaním technika na miesto, kde sa vadné zariadenie nachádza

2. Servis s odvozom a vrátením

Ak bude na zariadenie poskytovaný servis typu Servis s odvozom a vrátením, predávajúci zabezpečí vyzdvihnutie vadného zariadenia priamo u kupujúceho, opraví ho a vráti späť na adresu kde bolo vyzdvihnuté.

3. Rozšírená výmena zariadenia

Ak bude na zariadenie poskytovaný servis typu rozšírená výmena zariadenia, a ak bude zariadenie diagnostikované ako vadné, predávajúci, alebo ním poverený partner zašle zariadenie na výmenu priamo kupujúcemu. Ak kupujúci dostane také zariadenie na výmenu, bude zároveň povinný vadné zariadenie vrátiť.

Spoločné ustanovenia pre rozšírené servisné služby:

Ak je nevyhnutná návšteva technika alebo iného partnera predávajúceho na mieste u kupujúceho, uskutoční sa táto v bežnom pracovnom čase. Prevzatie, alebo doručenie z prepravy sa uskutoční v bežnom pracovnom čase. Bežný pracovný čas je medzi 08.00 až 16.00 hod., pondelok až piatok. Všetky náklady na náhradné diely, prácu a prepravu a ďalšie spojené s rozšíreným servisom znáša predávajúci. Výnimkou je spotrebný materiál, ktorý nie je súčasťou rozšírených servisných služieb. Náklady spojené s touto službou môžu byť premietnuté do ceny zariadenia.

Z rozšírenej servisnej záruky sú vylúčené opravy, ktoré boli spôsobené:

- a) nesprávnym používaním, manipuláciou alebo obsluhou produktu inak ako je uvedené v užívateľskej alebo operačnej príručke a/alebo príslušných užívateľských dokumentoch, a to vrátane a bez obmedzení nesprávnym skladovaním, pádom, neúmernými nárazmi, poškodením koróziou, nečistotami, vodou alebo pieskom;
- b) opravami, úpravami alebo čistením vykonávanými v servisnom stredisku, ktoré nie je autorizované predávajúcim, alebo ním povereného partnera;
- c) používaním náhradných dielov, softvéru alebo spotrebného materiálu (napríklad atramentu, papiera, tonera alebo batérií, tlačových hláv), ktoré nie sú kompatibilné s týmto produktom;
- d) nehodami, katastrofami či akoukoľvek inou príčinou mimo kontroly predávajúceho, a to vrátane, avšak nie výlučne blesku, povodne, požiaru, verejných nepokojov a nesprávnym vetraním.

Doba na riešenie rozšírených servisných služieb

- a) ak nie je pri špecifikácii položky uvedené inak, je požadovaná doba na zaevidovanie a administratívne vybavenie požiadavky na odstránenie závady počas pracovného dňa, kedy bola požiadavka nahlásená, alebo nasledujúci pracovný deň po dni pracovného pokoja, ak je požiadavka nahlásená v deň pracovného pokoja;
- b) ak nie je pri špecifikácii položky uvedené inak, je požadovaná doba na vyriešenie požiadavky Servis u zákazníka **1 pracovný deň** od zaevidovania požiadavky na odstránenie závady;
- c) ak nie je pri špecifikácii položky uvedené inak, je požadovaná doba na vyriešenie požiadavky Servis s odvozom a vrátením **20 pracovných dní** od zaevidovania požiadavky na odstránenie závady;

- d) ak nie je pri špecifikácii položky uvedené inak, je požadovaná doba na vyriešenie požiadavky „Rozšírená výmena zariadenia“ **3 pracovné dni** od zaevidovania požiadavky na odstránenie závady;
- e) za odstránenie závady z hľadiska doby na riešenie sa rozumie poskytnutie úplnej rozšírenej služby, tak ako je definovaná pre daný typ služby.

Nahlasovanie požiadaviek na rozšírené servisné služby

Pre nahlasovanie požiadaviek na rozšírené servisné služby, prípadne záruky predávajúci definuje zmluvne minimálne jeden kontakt, ktorý musí byť nepretržite monitorovaný v bežnom pracovnom čase. Kontakt musí umožniť preukázanie dátumu, času a predmetu požiadavky, kontaktné osoby pre riešenie požiadavky, spôsob a termín jej vyriešenia.

Konkrétny spôsob realizácie rozšírenej servisnej služby sa môže líšiť podľa podmienok výrobcu daného zariadenia, pričom však vyššie uvedené podmienky musia byť dodržané. Za dodržanie týchto podmienok ručí predávajúci.

Pre potreby zmluvných vzťahov predávajúci vyplní formulár podľa Prílohy č. 2 zmluvy, kde uvedie požadované skutočnosti o spôsobe realizácie rozšírenej servisnej služby, alebo záruky. Vyplnená Príloha č. 2 bude súčasťou kúpnej zmluvy uzavretej s predávajúcim.

Partnerom v zmysle tohto dokumentu sa rozumie výrobca alebo subdodávateľ zariadenia, prepravca, servisná organizácia, alebo iný subjekt, ktorý dodáva konkrétne zariadenie alebo službu s ním spojenú v mene predávajúceho, na základe jeho pokynov a zodpovednosti. Predávajúci preberá zodpovednosť za dodržanie predmetu plnenia, času ako aj ďalších náležitostí tejto zmluvy partnerom.

Za predávajúceho:

Za kupujúceho:

V Košiciach, dňa 04.11.2021

V Košiciach dňa

.....
Ing. Ján Lučanský,
konateľ

.....
prof. RNDr. Pavol Sovák, CSc.
rektor