

Všeobecné záruční podmínky firmy Lekis

Úvod

Lekis s.r.o. (dále jen „Lekis“) poskytuje záruku za jakost v dohodnutém rozsahu ohledně materiálových nebo výrobních vad hardwarových produktů. Délka záruční doby a rozsah servisu poskytovaného v souvislosti s touto zárukou jsou pro jednotlivé druhy či skupiny produktů a příslušné typy popsány v tabulce „Záruční lhůty“, která je součástí těchto podmínek. Jediným závazkem Lekisu v souvislosti se zárukou za jakost nebo vadami produktu je opravit nebo vyměnit část hardwarového produktu, který selhal v záruční době, a to v rozsahu a způsobem níže popsaným.

V průběhu záruční doby bude Lekis na své náklady opravovat produkty a nebo nahrazovat jejich vadné díly novými díly a nebo také díly použitými, které jsou svou funkčností a výkonem ekvivalentní novým dílům. Oprava nebo náhrada (nebo obojí) takového dílu může být provedena u zákazníka nebo v servisním středisku Lekis nebo u autorizovaného partnera a nebo pomocí jiných servisních postupů. Uživatel nemá žádné jiné nároky nebo práva na záruční opravu než ty, které jsou zde uvedeny. Firma Lekis není odpovědná za žádné škody, vzniklé po dobu opravy. Firma Lekis odmítá jakoukoliv odpovědnost za nepřímé a/nebo následné škody z důvodu poruchy či nefunkčnosti produktu. Toto omezení odpovědnosti se nedotýká zákonných práv kupujícího jako spotřebitele nebo jeho práv vůči prodávajícímu.

Záruční služby Lekis jsou přenosné z původního kupujícího na jakýkoliv subjekt, který následně odkoupí hardwarový produkt jen v případě, že se prokáže původním potvrzením o nákupu.

V případě, že Lekis není po opakovaném úsilí schopen uvést výrobek do provozuschopného stavu, může Lekis na své náklady vrátit kupní cenu nebo vyměnit produkt za funkční ekvivalentní produkt. Všechny výměnné díly a produkty, nahrazené v rámci záruky se pak stanou majetkem společnosti Lekis a nahrazující díly či produkty majetkem zákazníka a to v rozsahu, ve kterém tomu tak bylo u nahrazeného dílu či produktu.

Začátek záruční doby

Záruční doba začíná datem dodání výrobku na místo u zákazníka nebo dokončením jeho instalace. O datumu dodání nebo instalace a převzetí výrobku musí

být potvrzen dodací nebo předávací protokol.

Dokladem o dni nákupu je dodací list s datem nákupu s uvedeným sériovým číslem produktu. Tento doklad je povinen předložit při reklamaci. V případě, že budou muset pracovníci firmy Lekis ověřit oprávněnost reklamace bude zákazníkovi účtována částka 500 Kč. Dokladem o dokončení instalace prováděné firmou Lekis je „Předávací protokol“.

Pokud žádný z takových dokumentů není k dispozici, bude se za začátek záruční doby, bez ohledu na výše uvedené, považovat datum nákupu odvozené ze sériového čísla produktu.

Instalace

U některých produktů, jejichž instalace vyžaduje použití speciálních pomůcek či znalostí, je záruka platná pouze v případě, že instalace je provedena pracovníkem firmy Lekis.

Omezení záruky

Služby či jiné závazky podle těchto podmínek se nevztahují na případy, kdy se jedná o:

výměnu či doplnění dílu spotřebního charakteru (klávesnice, myši, zdroje, ventilátory, chladiče, pásky, tonery atd.) produkty, ze kterých byla odstraněna sériová čísla, závady, které nastávají jako přirozený důsledek dlouhotrvajícího běžného používání a opotřebení, závady, způsobené provozováním produktu mimo provozní parametry, uvedené v příručce (včetně spálených obrazovek monitorů a nesprávných vstupních napájení),

chyby způsobené virem zavedeným jinak než firmou Lekis, poruchy, způsobené poškozením (i náhodným), včetně poškození při přepravě, při použití dílů jiných než od firmy Lekis, dále opravou a nebo modifikací osobami jinými, než osobami pověřenými firmou Lekis, softwarový produkt, včetně přeinstalovaného software, závady, způsobené použitím softwaru, příslušenství, médií, náplněmi, spotřebními díly, neschválenými firmou Lekis a nebo jinými díly, které nejsou určeny k použití v daném produktu.

Hlášení záručních požadavků (reklamace)

Lekis bude mít odpovědnost za vady produktů pouze pokud tyto byly nahlášeny v souladu s ustanoveními tohoto článku.

Zákazníci se budou se svými záručními požadavky obracet na telefonní čísla společnosti a to:

Čechy 317 763 711,
Morava 597 575 300.

Při žádosti o servisní zásah je zapotřebí uvést sériové číslo produktu, datum dodání, číslo dokladu. V opačném případě může firma Lekis považovat servisní požadavek za požadavek opravu, která bude žadatelem fakturována dle standardního ceníku.

Služby záručního servisu jsou poskytované během standardní pracovní doby tj. pondělí až pátek, 8:00-16:00 hod. mimo svátky. V případě reklamací na základě servisních smluv je nutné se řídit jejich podmínkami.

Průběh záruční opravy

Reakční doba na oznámenou reklamaci se odvíjí od podepsané servisní smlouvy. V případě nepodepsané servisní smlouvy je reakční doba max. do 48 pracovních hodin. V případě žádosti o zapůjčení ekvivalentního produktu, který splňuje základní funkční parametry původního produktu, bude zákazníkovi účtována odpovídající cena dle platného ceníku.

Úspěšná oprava nevyžaduje vždy nevyhnutelně výměnu dílu nebo celého produktu např. vyčištění disketové mechaniky.

Z důvodu utajení dat není v některých případech pro zákazníka přijatelné vrácení vadného disku. V takovém případě bude zákazník vyzván k zakoupení náhradního disku, jako podmínky pro dokončení záruční opravy.

V případě, že zákazník bude chtít z poškozeného pevného disku získat data, musí rozhodnout zda bude zahájeno jednání se specializovanými firmami o získání dat z disku za úplaty bez možnosti reklamace (Zákazník si musí zakoupit nový disk.) nebo plnění reklamace výměnou pevného disku bez možnosti získání dat.

Firma Lekis nenese žádnou zodpovědnost za poškození nebo ztrátu jakýchkoliv údajů nebo programů zákazníka. Firma Lekis doporučuje zákazníkovi vytvořit si záložní kopii všech programů a dat a současně vyjmout všechna výměnná média.

Záruka poskytovaná podle těchto podmínek společností Lekis nepokrývá software a předinstalované programy a operační systémy.

Jakmile Lekis zjistí, že vzniklé poškození/porucha není kryté zárukou, bude koncový zákazník dotázán, zda má být tato závada odstraněna za poplatek nebo zda má být produkt vrácen uživateli. Všechny vzniklé dopravní a manipulační náklady budou fakturovány zákazníkovi.

Definice typů záruky Záruka s doručením (Carry in)

V případě, že je produkt kryt zárukou na díly a práce, práce vynaložená na opravu a náhradní díly jsou v průběhu záruční doby dodány bezplatně¹. Nárok na službu je podmíněn dodáním² (přinesením a nebo posláním) výrobku spolu s dokladem o nákupu do servisního střediska na náklady a riziko zákazníka. Před přinesením produktu zákazník kontaktuje Lekis telefonicky za účelem diagnostiky problému a způsobu předání nebo zaslání vadného produktu. Uživatel si musí vytvořit záložní kopie všech dat a programů a vyjmout výměnná paměťová média. Po opravě si zákazník vyzvedne zařízení na svoje náklady v servisním středisku.

Záruka na místě (On site)

V případě, že je produkt kryt zárukou na místě, je oprava provedena v místě instalace u zákazníka. Všechny díly a práce jsou bezplatné.

Ukončení servisu a podpory

Lekis potvrzuje, že bude schopen podporovat a držet záruku na všechny produkty po dobu záruční lhůty. V případě ukončení podpory ze strany výrobce, si vymezuje firma Lekis skutečnit výměnu produktu zařízením odpovídajícím stavu a funkci původního zařízení.

¹ V případě nutnosti opravy u autorizovaného partnera je cena bez navýšení včetně přepravních nákladů přefakturována zákazníkovi.

² Lekis nabízí provedení opravy v místě u zákazníka za poplatek (cestovní výlohy).

Záruční lhůty

Zařízení	Carry in	On site
Pracovní stanice³		
Počítač Lekis	24	
HP počítač	36	12
Severy⁴		
Server Lekis	24	
HP, Compaq server (Carepaq)	12 (36)	12 (36)
Notebooky⁵		
HP notebook (Carepaq)	12 (36)	
Acer notebook	24	
Compaq notebook (Carepaq)	12 (36)	
Snímače čárového kódu⁶		
Symbol LS2208, LS9208	24	
Metrologic MS9520, MS6210, MS9210	24	
Tiskárny		
Tiskárny HP (DJ, LJ, MFZ)	12	
Tiskárny Epson (modelové řady LX, LQ)	24	
Tiskárny účtů⁷		
Tiskárny Star	24	
Tiskárny čárového kódu⁸		
Zebra	24	
Datamax M-Class	24	
Datamax E-Class	12	
Pokladní displej⁵		
Pokladní displej Star DSPXXX	24	
Pokladní zásuvky		
Pokladní zásuvka	24	
Záložní zdroje		
Záložní zdroj APC Back 300,400,500,650	24	
Záložní zdroj APC Smart 420i, 620i, 720i	24	
Síťové komponenty		
HP, 3COM switch	36	

³ Nevztahuje se na zdroj, klávesnici, myš, podložku

⁴ Nevztahuje se na zdroj, klávesnici, myš, podložku

⁵ Nevztahuje se na baterii

⁶ Nevztahuje se na zdroj, synapsi

⁷ Nevztahuje se na zdroj

⁸ Záruka na tiskovou hlavu u termotransfertisku: 30 km potištěného média nebo 6 měsíců. U termotisku se záruka na tiskovou hlavu nevztahuje, a to vzhledem k charakteru technologie tisku.