

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre uplatňovanie reklamácií zariadení informačnej techniky podľa zmluvy č. 99/2009

- Spoločnosť DATALAN, a.s. poskytuje bezplatný servis na dodané zariadenia počas doby uvedenej v zmluve nasledovne:
 - Interaktívna tabuľa Promethean – ActivBoard 378 Pro 36 mesiacov
 - Projektor Hitachi ED-A101/111 36 mesiacov
 - Notebook HP ProBook 4515s 36 mesiacov
 - Batéria do notebooku HP ProBook 4515s 12 mesiacov
- Spoločnosť DATALAN, a.s. bude realizovať bezplatný servis len na funkčné alebo výrobné vady dodaných hardvérových zariadení a ich komponentov, vady konštrukčného rázu alebo vady materiálu. Vady spôsobené neodborným zásahom alebo nedbalosťou, prirodzené opotrebovanie zariadení vrátane opotrebovania batérie a vady spôsobené nedodržaním prevádzkových a obslužných návodov, ako aj nevhodnými prevádzkovými podmienkami alebo vadami elektrického vedenia, nepriaznivými chemickými alebo elektronickými vplyvmi, reinstalácia a konfigurácia zariadení a programového vybavenia, vady spôsobené programovým kódom (napr. počítačovým vírusom), záloha a záchrana údajov nie sú predmetom záruky a bezplatného servisu. Spoločnosť DATALAN, a.s. nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené neodbornou prevádzkou, obsluhou a údržbou, používaním v rozpore s návodom na použitie, prípadne neobvyklým spôsobom užívania. Spoločnosť DATALAN, a.s. nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie alebo stratu údajov a programového vybavenia, záruka na programové vybavenie je upresnená v licencii k programovému vybaveniu.
- Spoločnosť DATALAN, a.s. bude realizovať bezplatný servis formou aktualizácie programového kódu, konfigurácie, opravy alebo výmeny časti alebo celého zariadenia. Odstránenie vady na mieste dodania predmetu zmluvy zabezpečí formou vzdialenej podpory, vyzdvihnutím a zaslaním časti alebo celého zariadenia alebo fyzickou návštevou technika. O spôsobe riešenia rozhodne spoločnosť DATALAN, a.s.
- Kupujúci (zodpovedný pracovník) je v prípade výskytu vady povinný nahlásiť vadu do servisného strediska spoločnosti DATALAN, a.s. dokumentovateľným spôsobom – mailom na adresu MVPservis@datalan.sk, faxom na číslo (02) 4920 7166 alebo písomne na adresu DATALAN, a.s., Púchovská 8, 831 06 Bratislava.
- Kupujúci (zodpovedný pracovník) v hlásení čo najpodrobnejšie popíše vadu, pričom v hlásení špecifikuje:
 - Projektové číslo školy
 - Referenciu zmluvy: 99/2009
 - Dátum a čas hlásenia
 - Typ zariadenia
 - Výrobné číslo zariadenia
 - Popis a prejav vady zariadenia
 - Adresu umiestnenia zariadenia
 - Meno nahlasovateľa a kontakt – telefón, fax, mail
- Kupujúci (zodpovedný pracovník) je povinný na požiadanie predložiť doklad o záruke zariadenia – potvrdený dodací list / preberací protokol s uvedeným typom zariadenia, výrobným číslom a dátumom dodania.
- Kupujúci je povinný zabezpečiť prítomnosť zodpovedného pracovníka počas zásahu servisného technika za účelom predvedenia vady zariadenia a po odstránení vady prevzatia funkčného zariadenia a potvrdenia servisného protokolu.
- Kupujúci (zodpovedný pracovník) je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre odstránenie vady v rámci záručného servisu.
- Kupujúci hradí všetky náklady (náhradné diely, prácu technika, dopravu, ...) na opravy a obnovenie funkčnosti chybných zariadení, ak boli poruchy dodaných zariadení alebo ich častí spôsobené užívateľom z neznalosti, nedbalosti alebo zámerne, nedodržaním obvyklých pracovných podmienok, respektíve odstránenie vady nie je predmetom záruky a bezplatného servisu. Kupujúci hradí všetky náklady (čas technika, dopravu) súvisiace so zameraným riešením z dôvodu neposkytnutia súčinnosti kupujúceho (zabezpečenie prístupu k zariadeniu a pod.).