

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre uplatňovanie reklamácií zariadení informačnej techniky podľa zmluvy 0729/2013 (DATALAN 70/2013)

1. Spoločnosť DATALAN, a.s. poskytuje bezplatný servis na dodané zariadenia počas doby uvedenej v zmluve nasledovne:
 - Osobný počítač Dell OptiPlex 7010SFF 36 mesiacov
 - Monitor Benq GL2250 36 mesiacov
2. Spoločnosť DATALAN, a.s. odstráni vadu zariadenia do 15 pracovných dní od jej dokumentovateľného nahlásenia. Ak pôjde o vadu, ktorú objektívne nebude možné odstrániť do 15 pracovných dní, bude prijatý osobitý postup na základe dohody medzi DATALAN, a.s. a kupujúcim.
3. 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.
4. 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.
5. Kupujúci (zodpovedný pracovník) je v prípade výskytu vady povinný nahlásiť vadu do servisného strediska spoločnosti DATALAN, a.s. dokumentovateľným spôsobom – mailom na adresu NUCEMservis@datalan.sk alebo písomne na adresu DATALAN, a.s., Púchovská 8, 831 06 Bratislava.
6. Kupujúci (zodpovedný pracovník) v hlásení čo najpodrobnejšie popíše vadu, pričom v hlásení špecifikuje:
 - Referenciu/identifikátor školy (IČO, názov školy, ...)
 - Referenciu zmluvy: [70/2013](#)
 - Dátum a čas hlásenia
 - Typ zariadenia
 - Výrobné číslo zariadenia
 - Popis a prejav vady zariadenia
 - Adresu umiestnenia zariadenia
 - Meno nahlasovateľa a kontakt – telefón/mobil, mail
7. Kupujúci (zodpovedný pracovník školy) je povinný na požiadanie predložiť doklad o záruke zariadenia – potvrdený preberací protokol s uvedeným typom zariadenia, výrobným číslom a dátumom dodania.
8. 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.
9. Kupujúci (zodpovedný pracovník školy) je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre odstránenie vady v rámci záručného servisu.
10. 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.).