1303/2013 zo 17. decembra 2013 na výkon kontroly. Za strpenie výkonu kontroly a poskytnutie súčinnosti pri výkone kontroly neprináleží Preberajúcemu žiadna odmena, náhrada ani iné plnenie.

IV. Reklamačné konanie

4.1. Náklady na odstránenie vád Vybavenia, vrátane dopravy Vybavenia z miesta dodania a späť, a to aj v prípade neuznania reklamácie, znáša Dodávateľ.

4.2. Preberajúci je povinný nahlásiť reklamáciu Vybavenia bezodkladne telefonicky prostredníctvom call centra Dodávateľa alebo mailom. Vzor vyplneného reklamačného hárku tvorí Prílohu č. 2 Preberacieho protokolu.

4.3. Záručná doba nebude plynúť po dobu, po ktorú škola, ktorej bolo reklamované zariadenie dodané, nemôže zariadenie používať pre jeho vady. Záručná doba začne plynúť znova dňom prevzatia opraveného zariadenia školou, ak bude zariadenie opraviteľné alebo dňom prevzatia náhradného zariadenia školou, ktorej bol náhradné zariadenie dodané.

4.4. Nahlasovanie vád Vybavenia v rámci reklamačného konania (požiadaviek na servis) prebieha prostredníctvom call centra Dodávateľa v pracovných dňoch v čase od 7:30 do 15:30 hod. alebo elektronicky prostredníctvom zaslania e-mailu na kontaktný e-mail na nahlasovanie požiadaviek na servis.

4.5. Preberajúci sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie požiadaviek na servis bezodkladne a presne, pričom hlásenie musí obsahovať:

- dátum a čas hlásenia,
- názov zariadenia,
- výrobné číslo zariadenia,
- popis a prejav vady zariadenia,
- počet vadných kusov,
- číslo Preberacieho protokolu,
- meno a kontakt (t. č. a email) nahlasovateľa.

4.6 Dodávateľ zabezpečí vyzdvihnutie vadného zariadenia priamo v mieste dodania Vybavenia, podľa Preberacieho protokolu, opraví ho sám alebo prostredníctvom povereného partnera a vráti späť na adresu školy, kde bolo vadné zariadenie vyzdvihnuté. Ak oprava zariadenia nebude možná, predávajúci dodá nové zariadenie, ktoré spĺňa konfiguráciu vadného zariadenia, priamo škole.

4.7 Prevzatie do servisu alebo vrátenie nového alebo opraveného zariadenia škole sa uskutoční v bežnom pracovnom čase. Bežný pracovný čas je medzi 07:30 hod. až 15:30 hod., pondelok až piatok. Všetky náklady spojené so záručným servisom (najmä, nie však výlučne na náhradné diely, prácu a prepravu) znáša Dodávateľ. Zo záručného servisu sú vylúčené opravy, ktoré boli spôsobené:

a) bežným opotrebením, nesprávnym používaním, manipuláciou alebo obsluhou zariadenia 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 povereným partnerom;

c) používaním náhradných dielov, softvéru alebo spotrebného materiálu (napríklad atramentu, papiera, tonera alebo batérií, tlačových hláv), ktoré nie sú kompatibilné s týmto zariadením;

d) nehodami, katastrofami či akoukoľvek inou príčinou mimo kontroly predávajúceho, a to vrátane, avšak nie výlučne blesku, povodne, požiaru, verejných nepokojov a nesprávnym vetraním.

4.8 Doba na riešenie servisných služieb:

a) zaevidovanie a potvrdenie o zaevidovaní požiadavky na servis je maximálne 24 hodín po nahlásení požiadavky na servis (po odoslaní emailu, za predpokladu, že bol odoslaný v pracovný deň a v čase od 7.30 hod do 15.30 hod), resp. nasledujúci pracovný deň po dni nahlásenia požiadavky na servis. Pokiaľ predávajúci nepotvrdí zaevidovanie požiadavky na servis do 24 hodín od nahlásenia, požiadavka na servis sa považuje za nahlásenú nasledujúci pracovný deň po dni nahlásenia.

b) doba na vyzdvihnutie zariadenia na servis je maximálne 48 hodín, resp. 2 pracovné dni po dni zaevidovania požiadavky na servis

c) doba na odstránenie vady je 30 kalendárnych dní od zaevidovania požiadavky na servis.

4.9 Preberajúci je povinný zabezpečiť súčinnosť Dodávateľovi pri reklamácii vád Vybavenia.

4.10 V prípade, ak Dodávateľ poruší svoje povinnosti v rámci reklamačného konania (napr. nesplnenie lehoty reklamácie, opakované vady Vybavenia), je Preberajúci povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Odovzdávajúceho.