

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## pre uplatňovanie reklamácií techniky projektu Infovek („Infovek 2004“)

- Dodávateľ poskytuje bezplatný servis na dodané produkty počas doby uvedenej v zmluve nasledovne:
  - PC učiteľská a žiacka stanica HP Evo D230mt 48 mesiacov
  - Monitor učiteľská a žiacka stanica HP S7500 36 mesiacov
  - Školský server tc2120 48 mesiacov
  - Notebook HP nx9010, Dataprojektor 36 mesiacov
  - Tlačiareň OkiPage B4200, Scanner Umax, Tablet Wacom 36 mesiacov
  - Sieťový balíček (switch Corega) 48 mesiacov
- Spoločnosť Datalan, a.s. bude realizovať bezplatný servis len na funkčné alebo výrobné vady dodaných hardvérových zariadení a ich komponentov, chyby konštrukčného rázu alebo chyby v materiále. Chyby spôsobené neodborným zásahom alebo hrubou nebalosťou, prirodzené opotrebovanie a chyby spôsobené nedodržaním prevádzkových a obslužných návodov, ako aj nevhodnými prevádzkovými podmienkami alebo chybami elektrického vedenia alebo nepriaznivými chemickými alebo elektronickými vplyvmi, reінštalácia a konfigurácia zariadení a programového vybavenia, záloha a záchrana údajov nie sú predmetom bezplatného servisu. 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 zásahu servisného technika v mieste dodávky a inštalácie zariadenia na základe dokumentovateľného hlásenia závady.
- Kupujúci (zodpovedný pracovník - odborný garant alebo ním poverený pracovník) je v prípade výskytu závady povinný nahlásiť závalu do servisného strediska spoločnosti Datalan, a.s. dokumentovateľným spôsobom – faxom na číslo 02 / 4920 7166, mailom na adresu [infovekservis@datalan.sk](mailto:infovekservis@datalan.sk) alebo pomocou web rozhrania na adrese [www.infovek.datalan.sk](http://www.infovek.datalan.sk) (preferované je elektronické hlásenie prostredníctvom web rozhrania, prihlasovacie meno je „**infovek**“ a heslo „**servis**“). Ak si zodpovedný pracovník kupujúceho nie je istý, či sa jedná o závalu, na ktorú sa vzťahuje bezplatný servis môže problém konzultovať so zodpovedným pracovníkom spoločnosti Datalan, a.s. zodpovedným za vykonávanie servisu (kontakt zhodný s nahlášaním závady - telefón: 02 / 4920 7155, fax: 02 / 4920 7166, mail: [infovekservis@datalan.sk](mailto:infovekservis@datalan.sk)).
- Kupujúci (zodpovedný pracovník) v hlásení čo najpodrobnejšie popíše závalu, pričom v hlásení špecifikuje:
  - Dátum a čas hlásenia
  - Typ zariadenia
  - Výrobné číslo zariadenia
  - Popis a prejav závady zariadenia
  - Adresu umiestnenia zariadenia
  - Meno nahlasovateľa a kontakt – telefón, fax, mail
- Spoločnosť Datalan, a.s. po obdržaní dokumentovateľného hlásenia potvrdí zodpovednému pracovníkovi kupujúceho prijatie hlásenia. Odstránenie závady vykoná u kupujúceho do 72 hodín od dokumentovateľného hlásenia (počas pracovných dní a pracovnej doby 8:00 - 15:30), pričom poruchy nahlásené pred 8:00 sa považujú za oznámené o 8:00, poruchy nahlásené po 15:30 sa považujú za nahlásené o 8:00 nasledujúci pracovný deň.
- Kupujúci je povinný na požiadanie predložiť doklad o záruke zariadenia – potvrdený dodací list s uvedeným typom zariadenia, výrobným číslom a dátumom dodania.
- Kupujúci je povinný zabezpečiť prítomnosť zodpovedného pracovníka - odborného garanta alebo ním povereného pracovníka počas zásahu servisného technika za účelom predvedenia závady zariadenia a po odstránení závady prevzatia funkčného zariadenia a potvrdenia servisného protokolu.
- 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, nebalosti alebo zámerne, nedodržaním obvyklých pracovných podmienok, respektíve odstránenie závady nie je predmetom bezplatného servisu v zmysle špecifikácie zmluvy a bodu č.2 Reklamačného poriadku.
- V prípade požiadavky doplnenia (doinštalovania) komponentov do vnútra PC oznámi kupujúci (zodpovedný pracovník) dokumentovateľným spôsobom (faxom na číslo 02 / 4920 7166, mailom na adresu [infovekservis@datalan.sk](mailto:infovekservis@datalan.sk) alebo pomocou web rozhrania na adrese [www.infovek.datalan.sk](http://www.infovek.datalan.sk)) požiadavku doplnenia komponentov do PC spoločnosti Datalan, a.s. V požiadavke uvedie:
  - Dátum hlásenia
  - Typ zariadenia
  - Výrobné číslo zariadenia
  - Typ komponentu ktorý bude doinštalovaný
  - Adresu umiestnenia zariadenia
  - Meno nahlasovateľa a kontakt – telefón, fax, mail

Pracovník spoločnosti Datalan, a.s. potvrdí kupujúcemu prijatie požiadavky a možnosť doinštalovania uvedeného komponentu. Na základe tohoto potvrdenia kupujúci odborným spôsobom nainštaluje komponent do PC.