

ГАРАНЦИОННА ПОЛИТИКА

На електронни системи за охрана, наблюдение и комуникация

1. Основни положения

Гаранционната политика на СИСТЕХ БЪЛГАРИЯ ООД разглежда следните основни положения:

Срок и място на гаранцията.

Условия на гаранцията.

Грижа с максимално професионално ниво на услугата в страната.

Единственото задължение на Доставчика в тази гаранция е да ремонтира или заменя продукти съгласно условията на тази гаранция. Доставчикът не носи отговорност за загуби или щети, включително икономически или нематериални загуби, пропуснати ползи, печалби, косвени, случайни или закономерни загуби или щети, включително данни свързани с устройството или свързаните с него други устройства.

2. Срок на гаранцията

Всяко ново устройство, закупено от Доставчика е защитено с 2 (две) годишна национална гаранция.

Гаранцията е валидна за територията на Република България, като гаранционната политика на Доставчика се поддържа от Клиентите на компанията и се извършва в централния сервиз в град София.

Гаранционният срок се счита за стартиран, считано от датата на стоквата разписка, издадена от офисите на Доставчика и подписана от упълномощените за приемане и предаване на стоката служители на двете Страни, съгласно Приложение 1 на настоящия Договор.

За да спестите неудобство и загуба на време и за двете страни, Доставчикът препоръчва да прочетете внимателно Ръководството за употреба, преди да потърсите гаранционно обслужване.

3. Общи условия

3.1. За срока на гаранция, сервизът на Доставчика е упълномощен:

- да ремонтира повредена техника;
- да издава протоколи за отказ от гаранция;
- да предоставя заместваща техника;
- да заменя продукти.

3.2. Настоящата гаранция не ограничава по никакъв начин правата на потребителите и не отменя задълженията на Доставчика и инсталатора съгласно Закона За Защита На Потребителите.

3.3. СИСТЕХ БЪЛГАРИЯ ООД декларира, че стоките, които доставя отговарят на изискванията за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд, съгласно разпоредбите на българското законодателство и европейските директиви.

3.4. При продажбата на устройство на краен потребител, Интеграторът е длъжен да:

- обясни всички характеристики на устройството, инструкции за работа, и основни правила за избягване на вреди върху устройството или свързаната с него система;
- представи устройството и неговата пълна функционалност, ако това се изисква от крайния потребител;
- попълни гаранционната карта и предаде хартиено копие на крайния потребител;
- информира крайния потребител за гаранционните условия, гаранционния срок на устройството и начина на предявяване на гаранционен иск.

3.5. Тази гаранция покрива само хардуерните компоненти на продукта. Тя не покрива софтуер, за който са предоставени или важат лицензионни споразумения или отделни гаранционни условия или изключения.

4. Такса за диагностика на устройството се дължи в случай, че:

- диагностиката на продукта, извършена от Доставчика или офис на Доставчика, установи, че продуктът не подлежи на ремонт за отстраняване на дефекта съгласно тази гаранция (поради каквато и да е причина);
- или ако продуктът работи нормално и не може да бъде установен дефект в хардуера или софтуера.

5. Обхват на гаранцията.

Гаранцията обхваща новозакупени устройства и е валидна само при спазване на условията за експлоатация на всяко едно от устройство и на гаранционните условия.

С тази гаранция, Доставчикът гарантира, че продуктът няма да има дефекти в материалите и изработката.

Ако по време на гаранционния срок се установи дефект в устройството, дължащ се на неправилни материали или неправилна изработка, Доставчикът ще извърши ремонт безплатно или, по негово усмотрение, може да замени безплатно устройството или дефектиралите му части според условията и ограниченията по-долу:

- Рекламации за количествени и видими качествени недостатъци следва да се предявяват от Клиента в момента на приемане на стоката и се отразяват в приемо-предавателния протокол;
- Рекламации за скрити недостатъци и дефекти, които са трудно забележими при приемането, се предявяват от страна на Клиента в срок до 3 (три) работни дни след приемането на устройството;
- В този случай, устройството се заменя, ако е в търговски вид и пълна търговска комплектация.
- Всяка неизправност, предизвикана от дефектни материали или некачествена изработка по време на производството, която се е появила в рамките на 2 (две) години след продажбата на устройството на Клиента.
- Връщането на стоката е за сметка на клиента. За целите на ремонта, може да се наложи временно да се спре работата на системата.
- Всички препоръки, дадени от сервизните инженери на Доставчика за ползването на устройство, след откриването на дефект и преди неговото отстраняване, трябва строго да се спазват. В противен случай може да доведе до задълбочаване на проблема или да причини други неизправности или щети, както и да повреди други устройства.
- Рекламациите се приемат в офисите на Доставчика в страната. Клиент попълва сервизна поръчка, при оставане на устройството. Чрез тази поръчка се удостоверява датата, на която е възникнала повредата и/или дефекта, и датата на завеждане в сервиза.
- Доставчика се ангажира със срок за отстраняване на повредата до 30 (тридесет) дена след предоставяне на дефектиралото устройство в сервиза.
- В случай, че се налага поръчка на специализирани елементи, Доставчика предоставя заместваща техника.
- Гаранционен дефект ще бъде отстранен или отремонтиран, без да се заплащат трудът и вложените резервни части. Всички заменени продукти и части стават собственост на Доставчика.
- Извършените по силата на тази гаранция ремонт удължават срока на гаранцията на устройството с времето, в което то е било физически за ремонт в сервиз.
- За да може отстраняването на повредата да бъде извършена в най-кратки срокове, е необходимо сервизът да разполага с идентификация на устройството -сериен номер. Устройства със заличени или подменени серийни номера не се приемат за гаранционен сервиз.
- Гаранцията по т.2 е валидна при наличие на сервизен план за профилактика, запазващ максимална функционалност на устройствата, както и тяхната гаранция.
- Гаранцията не е валидна за: кабели, захранвания, конектори и букси, акумулатори, светодиоди и крушки.

6. Условия за отказ от гаранция.

Гаранцията не е валидна в следните случаи:

- Ако името на модела и/ или серийният номер на продукта е променен, изтрит, премахнат или нечетлив;
- Ако на серийният номер не е еднакъв на платки, кутия и други места върху продукта;
- Не е извършвана периодична поддръжка според сервизния план за профилактика и навременен ремонт;
- При замяна на части поради нормално износване;
- За подмяна на консумативи (компоненти, които се очаква да изискват периодична смяна по време на експлоатационния срок на продукта, като например батерии);
- При щети и дефекти, причинени от употреба, работа или експлоатация на продукта, несъответстваща на нормалното използване за професионални цели;
- При щети или промени на продукта в резултат от неправилна употреба, включително:

-експлоатация, водеща до физически, козметични или повърхностни щети,

-промени на продукта или повреди на течнокристалните дисплеи, неуспешно инсталиране, използване на продукта за цели, различни от нормалното използване, или съгласно инструкциите за инсталация и употреба

-неспазване на инструкциите по отношение на наредбите за безопасност

-неправилно поддържане или неправилно съхранение на устройството, съгласно инструкциите на Доставчика за правилна поддръжка

-инсталиране или използване на продукта по начин, неотговарящ на техническите изисквания и правилата за безопасност или стандартите на държавата, в която е инсталиран или се използва

-заразяване с вируси или използване на продукта със софтуер, който не е предоставен с продукта, както и неправилно инсталиран софтуер

- състоянието на или дефектите в системи, с които е използвано или вградено устройството, различни от продуктите на Доставчика, предназначени за използване със съответния продукт
- използване на продукта с принадлежности, периферни устройства или други продукти от тип, състояние и стандарт, различни от установените от Доставчика;
- ремонт или опит за ремонт от лица, които не са представители на СИСТЕХ БЪЛГАРИЯ ООД или мрежата от упълномощени сервизни центрове;
- настройки или приспособявания без предварително писмено съгласие на Доставчика, включително: небрежност; инциденти, пожар, течности, химикали, други вещества, наводнение, вибрации, висока температура, неподходяща вентилация, токови удари, високо или нестандартно захранващо напрежение, електростатично разреждане, включително мълнии, и други външни фактори и въздействия.

7. Изключения и ограничения.

С изключение на указаното по-горе, Доставчикът не дава гаранции (изрични, подразбиращи се, законови или други) относно продукта или придружаващ или основен софтуер по отношение на качеството, производителността, точността, надеждността, годността за определена цел и т.н.

Ако това изключение не е разрешено или е напълно разрешено от приложимия закон, СИСТЕХ БЪЛГАРИЯ ООД изключва или ограничава своите гаранции само до максималната степен, допустима от приложимия закон. Всяка отговорност, която не може напълно да бъде изключена, се ограничава (доколкото позволява приложимия закон) до срока на тази гаранция.

Настоящата информация е публикувана на сайта на СИСТЕХ БЪЛГАРИЯ ООД www.systeh.bg и <https://b2b.systeh.bg/bg/>.