

ГАРАНЦИОННА ПОЛИТИКА

на електронни системи за техническа охрана и видеонаблюдение

Общи условия

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.

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

РАК 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.

При продажбата на устройство на краен потребител, Клиентът е длъжен да:

- представи устройството и неговата пълна функционалност;
- попълни гаранционната карта и предаде хартиено копие на крайния потребител;
- информира крайния потребител за гаранционните условия и гаранционния срок на устройството;
- информира крайния потребител относно начина на предявяване на гаранционен иск.

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.

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);
- -ако продуктът работи нормално и не може да бъде установен дефект в хардуера.

Обхват на гаранцията:

Гаранцията обхваща нови устройства и е валидна само при спазване на условията за експлоатация на всяко едно от устройството 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 неправилно вложени 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 недостъци следва да се

Основни положения

Гаранционната политика на РАК 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.

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 отчита от датата на стоквата разписка, издадена от офисите на Доставчика и подписана от упълномощените за приемане и предаване на стоката служители на двете Страни.

Гаранцията не е валидна в случаите:

- Ако името на модела и/ или серийния номер на продукта е променен, изтрит, премахнат или нечетлив.
- Не е извършвана периодична поддръжка, навременен ремонт или замяна на части поради нормално износване.
- За подмяна на консумативи.
- При щети и дефекти, причинени от промени в него, употреба, работа

предявяват от Клиента в момента на приемане на стоката и се отразяват в ППП;

■ 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 дилъра.

■ Гаранцията е валидна при предоставяне на дефектиралото устройство до 5 (пет) работни дни след регистрацията на дефекта в който и да е офис на Доставчика. 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 това 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. Клиентът 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 5 (пет) дни 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. Ремонтът може да се извърши с нови, еквивалентни или преработени части единствено по преценка на производителя и на сервизните инженери на Доставчика. Всички заменени продукти и части остават собственост на Доставчика.

■ Извършените по силата на тази гаранция интервенции удължават срока на гаранцията на устройството с времето, в което то е било физически в ремонт в сервиз. Подменените или ремонтирани части ще бъдат покрити с неизтеклата част от 2 (две) годишната гаранция на устройството.

■ За да може отстраняването на повредата да бъде извършено в най-кратки срокове, е необходимо сервизът да разполага с идентификация на устройството - сериен номер, вписан в Гаранционната карта на изделието.

■ Гаранцията по т.2 е валидна при наличие на сервизен план за профилактика, запазващ максимална функционалност на устройствата, както и тяхната гаранция

■ Гаранцията е различна за: кабели, хранвания, конектори и букси, акумулатори, светодиоди и крушки.

експлоатация на продукта, несъответстваща на използване за професионални цели.

■ 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 упълномощени от РАК ООД;

■ настройки или приспособявания без предварително писмено съгласие от РАК ООД, включително: небрежност; инциденти, пожар, обработка с течности, химикали или други вещества, наводнение, вибрации, висока температура, неподходяща вентилация, токови удари, високо или нестандартно напрежение, електростатично разреждане, включително мълнии, и други външни фактори и въздействия.