

Rozšířené servisní a záruční podmínky

1. Dodavatel se zavazuje zabezpečit poskytování technické podpory při odstranění závad a aktualizací firmware výpočetní techniky, zakoupené na základě této smlouvy, minimálně 2 roky po uplynutí záruční doby.
2. Dodavatel se zavazuje provádět servisní zásah v místě instalace.
3. Možnost uplatnění požadavku na servisní zásah má držitel záručního listu - zástupce kupujícího, pověřený jednat ve věcech technických v případě zjištění vady dodávky, a to písemně, dopisem, respektive telefonicky (tel. číslo doplní dodavatel) s následným písemným potvrzením na stanovenou kontaktní adresu autorizovaného servisního pracoviště (dále „řádný způsob oznámení vady“).
4. Dodavatel se zavazuje zahájit práce směřující k odstranění zjištěných vad nejpozději následující pracovní den po dni, kdy byla vada řádným způsobem oznámena.
5. Dodavatel se zavazuje servisní práce ukončit pro všechny dodané typy zboží, a reklamované zboží s odstraněnými vadami vrátit konkrétnímu uživateli nejpozději do konce třetího pracovního dne po dni, kdy byla vada řádným způsobem oznámena.
6. Dodavatel se zavazuje poskytnout ve stejném termínu, v případě, že nebude možno vadu ve stanoveném termínu odstranit, za vadné zboží ekvivalentní náhradu jako výpůjčku, na odstranění vady dále pracovat a reklamované zboží poskončení opravy dodat na místo původní instalace a vypůjčené zboží odebrat.
7. Dodavatel se zavazuje zabezpečit přepravu vypůjčeného i reklamovaného zboží tam i zpět na náklady a riziko dodavatele servisních služeb.
8. Dodavatel se zavazuje poskytovat help desk a hot line na bezplatné lince, jednotně pro celou ČR pro servisní pracovníky veřejných zadavatelů.