

# Záruční podmínky pokladen (POS) a HW AMAX COM s.r.o.

Platné od 1.6.2009

Tento dokument doplňuje popis **Všeobecné podmínky prodeje** pokladen a ostatního HW firmy AMAX COM s.r.o.

Tyto všeobecné záruční podmínky jsou nedílnou součástí právně-obchodního vztahu mezi firmou AMAX COM s r.o. a kupujícím. Firma AMAX COM s.r.o. poskytuje záruku na prodávané produkty a zavazuje se vyřídit reklamaci vadného zboží za dále uvedených podmínek. Záruční opravy POS a ostatních periférií od firmy AMAX COM s.r.o., mohou provádět pouze pracovníci firmy.

## Úvod

AMAX COM s.r.o. poskytuje záruku za jakost v dohodnutém rozsahu, ohledně materiálových nebo výrobních vad hardwarových produktů. Délka záruční doby a rozsah servisu, poskytovaného v souvislosti s touto zárukou, jsou pro jednotlivé druhy, či skupiny produktů a příslušné typy servisu dále popsány v kapitole *Rozsah záruky*. Jediným závazkem AMAX COM s.r.o. v souvislosti se zárukou za jakost nebo vadami produktu, bude opravit nebo vyměnit část hardwarového produktu, která selhala v záruční době, a to v rozsahu a způsobem níže popsaným.

Tyto všeobecné záruční podmínky se vztahují na veškeré produkty definované v těchto podmínkách, s výjimkou případů, kdy občanský zákoník nebo jiné obecně závazné právní předpisy ČR, závazně upravují povinnosti společnosti AMAX COM s.r.o. při poskytování záruky jiným způsobem.

## Rozsah záruky

### Hardware

Na pokladní systémy – dále jen POS a další pokladní HW, prodávaný firmou AMAX COM s.r.o., se vztahuje záruka 6/12/24 měsíců, nebo pokud není uvedeno v dodacím listu, řídí se doba záruky dle platného obchodního zákoníku, od data zakoupení. Tato záruka se vztahuje na závady, jež jsou způsobeny funkčními poruchami komponent, nebo vadným vyhotovením a které se projeví při normálním používání produktu v průběhu záruční doby. Jestliže zákazník zjistí případné nesrovnalosti při doručení zboží dopravcem, musí reklamaci uplatnit u dopravce. Na jiným způsob uplatnění reklamace mechanického poškození, či nekompletnosti výrobku nebude brán zřetel. V rámci této záruky výrobce hradí náklady na náhradní díly a práci vynaloženou na obnovení plné funkčnosti daného výrobku.

Tato záruka se nevztahuje na poruchy, jež byly způsobeny vnějšími vlivy, zneužitím nebo nesprávně připojenými externími přístroji, jakož i na škody zapříčiněné zásahy, ze strany osob, jež nemají autorizaci firmy AMAX COM s.r.o. k provádění záručních oprav. Rámec této záruky rovněž vylučuje odpovědnost za náklady na komunikaci, cla, balení, expedici a obnovení jakéhokoli softwarového vybavení a dat. Mějte prosím na paměti, že záruka na tento výrobek může zaniknout, pokud bude opravy provádět v průběhu záruční lhůty servis, jenž autorizaci nemá.

Autorizovaní technici firmy AMAX COM s.r.o. Vám velice doporučují, abyste si důležitá data uložená na Vašem POS pravidelně zálohovali. Pokud bude zapotřebí Váš POS opravit, není vyloučeno, že firma AMAX COM. s r.o., nebude schopna zajistit možnost obnovy dat nebo bude muset veškerá data uložená v přístroji zničit.

Na akumulátory dodávané od firmy AMAX COM s.r.o. včetně akumulátorů obsažených uvnitř jiných zařízení, touto firmou dodávaných, je z důvodu jejich specifických vlastností a rychlejšího opotřebování záruka omezena na 6 měsíců od data zakoupení.

#### Uživatelské programy:

Záruka na POS neplatí v případě softwaru, jež byl instalován po jeho zakoupení, a který není součástí standardního programového vybavení předem instalovaného firmou AMAX COM s.r.o. . Vyskytnou-li se s těmito uživatelskými programy nějaké problémy, obraťte se prosím na dodavatele, resp. výrobce příslušného softwaru.

Jediné platné závazky firmy AMAX COM s r.o., týkající se aplikačního programového vybavení prodávaného touto společností, jsou stanoveny v příslušné licenci konečného uživatele, příp. v ujednání o programové licenci.

#### Operační systém:

Váš POS je standardně dodáván bez operačního systému. Pokud je POS dodán s předinstalovaným operačním systémem, vztahují se na něj pouze omezená záruční ustanovení, která jsou obsažena v ujednání o licenci konečného uživatele dodaném spolu s POS.

Pokud příčinou funkční poruchy není původně instalovaný software, nýbrž například program, který si uživatel nainstaloval sám, služba pak touto zárukou kryta není. Je ovšem možné, že se podaří obnovit původní nastavení POS tak, jak byla POS dodána od výrobce.

### **Záruční podmínky**

#### Nárok na záruku

Autorizované servisní středisko firmy může před splněním záručního závazku požadovat předložení odpovídajícího dokladu o zakoupení (např. účet se sériovým číslem přístroje).

Záruka zaniká, jestliže byly závady na výrobku, nebo jeho částech, způsobeny údržbou, servisem či opravou provedenou jiným subjektem než autorizovaným servisním střediskem firmy AMAX COM s.r.o., nebo osobou k tomuto firmou AMAX COM s.r.o. proškolenou. Záruka zaniká též v případě, pokud byly zčásti nebo zcela změněny nálepky, příp. pokud nelze přečíst údaje na nich uvedené.

## Záložní kopie – důležitá ochrana Vašich dat!

Je možné, že nedopatřením dojde k poškození nebo vymazání softwaru v POS systému. Příčinou může být nechtěné vymazání souboru, výpadek proudu, poškozené uživatelské programy nebo operační systémy, jakož i počítačové viry. Z tohoto důvodu je důležité, abyste si pravidelně dělali záložní kopie svých dat, které uložíte na bezpečném místě. Vaše data jsou důležitá.

Záruka se nevztahuje na obnovení dat.

## **Další záruční podmínky**

V průběhu záruční doby bude AMAX COM s.r.o. na svoje náklady opravovat produkty a nebo nahrazovat jejich vadné díly novými díly, nebo také díly použitými, které jsou svou funkčností a výkonem ekvivalentní novým dílům. Oprava nebo náhrada (popř. obojí) takového dílu může být provedena u zákazníka, nebo v servisním středisku AMAX COM s.r.o..

AMAX COM s.r.o. může dle svého uvážení provést opravu i výměnou celého produktu za funkčně ekvivalentní produkt. Na produkty nebo díly, které byly na základě této záruky opraveny se vztahuje i nadále původní zůstávající záruční doba. Jestliže je tato zbývající doba kratší než tři měsíce, platí nová tříměsíční záruční doba. Všechny produkty nebo díly nahrazené na základě této záruky přecházejí do vlastnictví společnosti firem provozujících autorizovaná servisní střediska.

Produkty připojené externě k PC popř. POS, např. externí paměťový subsystém, tiskárny a ostatní periferní zařízení, jsou kryté svou vlastní zárukou.

V případě, že AMAX COM s.r.o. není po opakovaném úsilí schopen uvést výrobek do provozuschopného stavu, může na svoje náklady vrátit kupní cenu nebo vyměnit produkt za funkčně ekvivalentní produkt. Všechny díly a produkty, nahrazené v rámci záruky, se pak stanou majetkem společnosti AMAX COM s.r.o. a nahrazující díly, či produkty majetkem zákazníka a to v rozsahu, ve kterém tomu tak bylo u nahrazeného dílu či produktu.

Jestliže uživatel vyžaduje provedení opravy, na kterou se záruka podle záručních ustanovení nevztahuje, může autorizované servisní středisko tyto náklady uživateli vyúčtovat.

Výrobce, firma AMAX COM s.r.o., ani jí autorizovaná servisní střediska, neručí za náklady související s přepravou, dodáním nebo pojištěním, za dovozní cla, daně, licenční poplatky a výlohy na telefonní a faxový provoz, které vzniknou v souvislosti s funkční poruchou výrobku. Dále neručí ani za ztrátu příjmu, vzniklé škody, ztrátu dat nebo softwaru a za náklady spojené s rekonfigurací programového vybavení. Vaše zákonná práva nejsou touto zárukou dotčena.

## **Omezení záruky**

Kromě uvedené záruky nepřebírá firma AMAX COM s.r.o., její autorizovaní prodejci, či autorizovaná servisní střediska, za Váš počítač žádnou záruku či odpovědnost. Výslovně je vyloučena jakákoli jiná výslovná nebo automatická záruka, pokud je to v rámci platných zákonů možné. Zejména jsou vyloučeny - ovšem bez omezení všeobecné platnosti vyloučení - veškeré automatické podmínky týkající se prodejnosti, dostatečné jakosti, vhodnosti pro určitý účel a/nebo neporušení práv třetích osob ze smlouvy nebo nedovoleného jednání. Zákonem stanovené automatické záruky jsou omezeny na dobu omezené záruky poskytnuté autorizovanými prodejci firmy AMAX COM s.r.o..

Dále výrobce ani jeho autorizovaní prodejci neručí za nepřerušovaný a bezchybný provoz tohoto výrobku. Je třeba přečíst a dodržovat veškeré návody týkající se konfigurace a používání výrobku obsažené v bezpečnostních pokynech a v uživatelské příručce, jež je součástí dodávky. Jinak se může stát, že přístroj nebude řádně fungovat, a že dojde ke ztrátě dat nebo jiným škodám. I když budou návody dodržovány, firma AMAX COM s.r.o. nezaručuje, že bude tento přístroj za všech okolností řádně fungovat. Je-li to v rámci platných zákonů přípustné, neručí firma AMAX COM s.r.o., ani její autorizovaní prodejci, v žádném případě za:

poškození, ztrátu nebo vnitřní zničení datových souborů, programu, dat nebo vyjímatelných paměťových médií a jakékoli škody (včetně škod přímých a nepřímých, ušlého zisku, ztracených úspor nebo jiných zvláštních škod vycházejících nad rámec způsobené škody, včetně škod vedlejších a následných, vyvolaných porušením záruky, porušením smlouvy, ručením za riziko, nedovoleným jednáním nebo jinými důvody), které vyplynou z používání nebo nemožnosti používání těchto výrobků a/nebo současně dodané písemné dokumentace (včetně příruček a těchto bezpečnostních pokynů). To platí i tehdy, jestliže byli firma AMAX COM s.r.o., její autorizovaní zástupci, poskytovatelé služeb či prodejci o možnosti takovýchto škod nebo o takovémto tvrzení ze strany třetích osob informováni.

V každém případě je jakákoli nevyločená odpovědnost ze strany firmy AMAX COM s.r.o., nebo jejích autorizovaných prodejců, omezená kupní cenou výrobku.

### **Souhlas kupujícího se záručními podmínkami**

Kupující podpisem dodacího listu / servisního listu / stvrzuje, že je seznámen se záručními podmínkami prodávajícího, a že s nimi souhlasí. Rovněž, pokud kupující otevře zásilku a poruší ochranné nálepky, stvrzuje tím, že se seznámil se záručními podmínkami prodávajícího a že s nimi souhlasí.

### **Využití podpory a servisu:**

Doporučujeme, abyste, v případě závady na POS nebo HW od firmy AMAX COM s.r.o., postupovali po níže uvedených krocích:

#### **Krok 1 – samostatné přezkoušení uživatelem**

Zkontrolujte, zda jsou nabitě akumulátory, příp. zda je POS napojený na napájecí síť, řádně zapnutý a jsou-li zapojeny správně všechny ostatní periferie.

Obnovte originální konfiguraci POS. Zvažte, které nové instalované programy mohly dané problémy způsobit, a odstraňte je.

Důležité pokyny týkající se obsluhy Vašeho POS, odstraňování problému a aktualizace programového vybavení najdete na webových stránkách firmy AMAX COM s.r.o. věnovaných otázkám podpory (support). Přesnější informace v tomto směru naleznete v dokumentaci, kterou jste obdrželi spolu s tímto přístrojem.

## Krok 2 – navázání kontaktu s autorizovaným servisem

Ještě předtím, než se obrátíte na firmu AMAX COM s. r. o., připravte si prosím tyto údaje:

- označení výrobku a číslo modelu
- sériové číslo
- datum zakoupení (podle účtu)

- konfigurace hardwaru a softwaru
- specifikace problému

- všechna hlášení o chybách a jiná hlášení, která se mohou objevovat na monitoru, výstupní pásce tiskárny, displeji

Informace o tom, jak lze kontaktovat zákaznické kontaktní středisko firmy AMAX COM s.r. o., naleznete v dokumentaci, kterou jste obdrželi spolu s tímto zařízením.

## Krok 3 – Záruční servis

Pokud středisko podpory zjistí ve Vašem POS systému funkční poruchy hardwaru, bude Vám zasláno identifikační číslo a servisní pokyny - dle přání buď faxem, e-mailem, nebo telefonicky.

Všechny díly označené střediskem podpory je třeba zaslat servisnímu středisku, pro snadnější a přesnější určení závady.

Náhrada za neoprávněnou reklamaci

Pokud bylo při opravě zjištěno, že závada vznikla způsobem, který je vyloučen ze záručních oprav, nebo pokud se závada na výrobku neprojeví, je reklamující strana povinna uhradit firmě AMAX COM s.r.o. náklady spojené s testováním a manipulací.