

## **Všeobecné záruční podmínky pro produkty Medingo (klienti podnikatelé)**

Platné od 23. března 2014

Tento dokument popisuje Všeobecné záruční podmínky pro produkty značky Medingo (dále vždy též jen „produkt“).

Tento dokument obsahuje souhrn uveřejněných informací o typických záručních podmínkách společnosti Medingo.

Všeobecné záruční podmínky pro produkty Medingo je veřejný dokument, který upravuje podmínky a záruky nad rámec občanského zákoníku. Záruky a ostatní náležitosti týkající se spotřebitelů jsou dostatečně upraveny v platné legislativě (občanský zákoník, zákon na ochranu spotřebitele).

### **1. Úvod**

Společnost Medingo s.r.o. poskytuje záruku za jakost v dohodnutém rozsahu ohledně materiálových nebo výrobních vad hardwarových produktů.

Jediným závazkem Medingo 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.

### **2. Základní ustanovení**

Záruční závazky Medingo platí pouze na HW produkty, doplňky a díly, vyrobené nebo distribuované firmou Medingo. Tyto produkty nesmí být jakkoliv zákazníkem modifikovány, používány jiným způsobem, či k jinému účelu, než ke kterému byly navrženy a nesmí být přetěžovány a překračováno jejich doporučené zatížení.

Závaznost Všeobecných záručních podmínek pro produkty Medingo:

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 firmy Medingo při poskytování záruky jiným způsobem. U firmy Medingo lze uplatnit právo na HW opravu produktů v záruční době. Zákazník nemá žádné jiné nároky nebo práva na záruční opravu vůči firmě Medingo než ty, které jsou zde uvedeny.

Medingo neodpovídá za žádné škody, vzniklé nefunkčností produktu po dobu opravy.

Medingo odmítá jakoukoliv odpovědnost za nepřímé a/nebo následné škody z důvodu poruchy či nefunkčnosti produktu. Medingo nenese odpovědnost za poškození, či ztrátu jakýchkoliv programů, dat, nebo vyjmutelných médií.

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

Medingo může dle svého uvážení provést opravu i výměnou celého produktu za funkčně ekvivalentní produkt.

Opravy produktů značky Medingo jsou prováděny opravou nebo výměnou jejich jednotlivých částí a je tedy možné, že v případě výměny dílu, na kterém je uvedeno sériové číslo produktu, bude původní sériové číslo umístěno na vyměňovaný díl nebo bude sériové číslo změněno v důsledku použití nového náhradního dílu.

Služby záručního servisu jsou poskytovány v pracovní dny během standardní pracovní doby, tj. 8:00-17:00 hod, na základě přiměřeného úsilí.

Diagnostikou (kvalifikací) níže se rozumí určení vadného HW dílu v rámci specifického Medingo produktu, na který se vztahuje záruka, případně vyloučení vlivu SW.

Pro rychlé odhalení příčiny závady je nezbytná spolupráce zákazníka s firmou Medingo na vzdálené diagnostice, popřípadě poskytnutí a předání vyžádaných výstupů z diagnostikovaného systému.

V opačném případě, kdy musí provést technik diagnostiku na místě u zákazníka z důvodů jeho nespokojenosti, může Medingo účtovat poplatek za tuto práci.

Náklady Medingo na odstranění závad vyplývajících z nedodržení výše uvedených doporučení mohou být účtovány zákazníkovi v plném rozsahu.

V případě, že Medingo zjistí, že po opakovaném úsilí nevedl produkt do provozuschopného stavu, může Medingo na základě svého uvážení vrátit kupní cenu nebo vyměnit produkt za funkčně ekvivalentní produkt. Všechny díly a produkty, nahrazené v rámci záruky, se pak stanou majetkem Medingo a nahrazující díly či produkty majetkem zákazníka a to v rozsahu, ve kterém tomu tak bylo u nahrazeného dílu či produktu.

Po dobu provádění záruční opravy firmou Medingo neběží záruční doba vztahující se na příslušný produkt. O době provádění záruční opravy vydá Medingo protokol při předání opraveného produktu.

### **3. Začátek záruční doby**

Záruční doba začíná datem:

-dokončení instalace produktu, nejpozději však tři měsíce po jeho dodání na místo takové instalace.

Doklad o prodeji s datem prodeje je dokladem o dni prodeje.

### **4. Instalace**

U některých produktů, jejichž instalace vyžaduje použití speciálních pomůcek či znalostí, je záruka platná pouze v případě, že instalace je provedena firmou Medingo.

### **5. Hlášení záručních požadavků (reklamace)**

Medingo bude mít odpovědnost za odstranění vady produktů, pouze pokud tyto byly nahlášený v souladu s ustanoveními tohoto článku jak následuje.

Zákazníci se budou se svými servisními požadavky obracet na Zákaznické centrum Medingo viz. <http://www.medingo.cz>.

Při žádosti o servisní zásah je zapotřebí uvést sériové a produktové číslo produktu, případně další doklady upřesňující začátek záruční doby (viz výše). V opačném případě může Medingo považovat servisní požadavek za mimozáruční službu, která může být žadateli fakturována.

Služby záručního servisu jsou poskytovány v pracovní dny, 8:00-17:00 hod.

### **6. Omezení**

Služby či jiné závazky podle těchto podmínek se nevztahují na případy, kdy se jedná o:

- výměnu, či doplnění dílu spotřebního charakteru, pokud není dále uvedeno jinak
- produkty, ze kterých byla odstraněna sériová čísla,
- závady, které nastávají jako přirozený důsledek běžného používání a opotřebení,
- závady, způsobené provozováním produktu mimo provozní parametry, uvedené v příručce (včetně spálených obrazovek monitorů, nesprávných vstupních napájení, přetěžování, překročení doporučeného zatížení
- závady způsobené neodborným zásahem,
- chyby způsobené virem,
- poruchy, způsobené poškozením (i náhodným), včetně poškození při přepravě,
- při použití dílů či spotřebního materiálu jiných než Medingo, dále opravou a/nebo modifikací osobami jinými než osobami autorizovanými společností Medingo,
- produkt je na místě u zákazníka, kde podmínky představují bezpečnostní nebo zdravotní riziko.

Medingo nenesi žádnou zodpovědnost za poškození nebo ztrátu jakýchkoliv údajů nebo programů zákazníka.

Elektronické součástky mají záruční dobu maximálně 2 roky

Pevné prvky konzole mají záruční dobu maximálně 3 roky

## **6. Náhradní díly**

Na všechny náhradní díly, použité firmou Medingo jako náhrada vadných dílů v produktu v rámci záruční doby, se vztahuje záruka v rozsahu odpovídajícím zbytku záruční doby platné pro produkt, ve kterém byly použity, nebo 30 dnů, podle toho, co je delší.

Na opravu produktu mimo záruku včetně použitých dílů je poskytována záruka v délce 90-ti dnů.

Dodávka náhradních dílů je možná pouze jako součást této služby (pozáruční opravy u firmy Medingo) a výše uvedená záruka vychází ze záruky na tuto službu.

Prodej samotných náhradních dílů bez služby pozáruční opravy firma Medingo neposkytuje.

Poznámka 1: Od koncového uživatele se při uplatňování nároku na záruku placené opravy, či náhradního dílu vyměněného méně než 30 dnů před koncem záruky, požaduje předložit doklad o provedení odborné opravy u Medingo.

## **7. Definice záručních služeb**

Oprava bude provedena v místě instalace u zákazníka, pokud Medingo nezvolí jinou možnost řešení (viz poznámka 2). Všechny díly, práce a cestovní náklady jsou bezplatné.

Poznámka 1: Doba odezvy bude záviset na obchodně odůvodnitelném nejlepším úsilí.

Poznámka 2: Medingo může podle svého uvážení poskytnout náhradou za opravu u zákazníka alternativní metodu dodání služby, jako: Oprava na dálku/ po telefonu, Mail.

Provedení záruční opravy u zákazníka je podmíněno splněním následujících podmínek:

-Medingo určilo, že telefonické, či jiné vyřešení problému není možné

-hardwarový produkt Medingo je kryt zárukou

Při požadavku na opravu u zákazníka musí být uživatel schopen uvést název produktu, sériové a produktové číslo a všechny chybové zprávy a projevy problému a potom teprve volat servisní středisko Medingo.

Uživatel musí spolupracovat se servisním střediskem Medingo při pokusu o vyřešení problému přes telefon, včetně provedení rutinních diagnostických postupů.

Pokud to Medingo uzná za nezbytné, vyšle kvalifikovaného technika na místo, kde se zařízení nachází. Uživatel je povinen předložit doklad o prodeji a poskytnout dostatečný přístup k zařízení.

V případě, že chyba zařízení byla způsobena nesplněním výše uvedených záručních podmínek (např. chyba způsobená produktem třetí strany), produkt byl mimo záruční dobu nebo zákazník nebyl zastížen, budou náklady na opravu, nebo na zbytečný výjezd servisního technika zákazníkovi fakturovány.

Zákazníkovi budou také vyfakturovány servisní náklady v tom případě, že nebude nalezena HW závada.

## **8. Oprava u Zákazníka.**

Bude vynaloženo přiměřené úsilí tak, aby Medingo reagovalo na reklamaci do 5 dnů od nahlášení poruchy zákazníkem.

## **9. Servisní podpora**

Medingo potvrzuje, že bude provádět servis a podporu na všechny Medingo produkty minimálně po dobu 3-5 ti let od ukončení výroby daného produktu. Doba servisní podpory je stanovena výrobcem zvlášť pro jednotlivé typy produktů.

#### **10. Pozáruční opravy**

Na „pozáruční služby a opravy včetně výměny náhradních dílů“ se vztahuje záruka 90 dnů.

V.....dne.....

Martin Horský  
jednatel  
Medingo s.r.o.