



## **Reklamační řád společnosti ISIS s.r.o.**

### **Autorizované servisní středisko POSIFLEX:**

Společnost ISIS spol. s r.o. prohlašuje, že je autorizovaným distributorem pro Českou republiku a Slovenskou republiku, výrobce pokladen (dále jen POS) a dalšího HW, společnosti Posiflex Technology INC. z Taiwanu (dále jen POSIFLEX). Jakožto autorizovaný distributor poskytuje společnost ISIS spol. s r.o. záruku na jí prodaný HW od tohoto výrobce a je autorizována provádět záruční i pozáruční servis na tyto výrobky.

Záruční opravy POS a ostatních periférií od firmy POSIFLEX, mohou provádět pouze níže uvedená servisní střediska autorizovaná touto firmou:

### **ISIS spol. s r.o.**

**Terronská 49, 160 00 PRAHA 6** (autorizovaný prodejce pro ČR a SR, prodejna, servisní středisko, adresa pro poštovní styk)

IC: 14889439

DIC: CZ14889439

zapsáno v OR u MOS v Praze dne 22.01.91, oddíl C, vložka 864

tel: +420 224 318 264

e-mail: [obchod@isis.cz](mailto:obchod@isis.cz)

[www.isis.cz](http://www.isis.cz)

[www.poshw.cz](http://www.poshw.cz)

(Sídlo společnosti: Dělnická 850, 253 01 Hostivice)

### **Rozsah záruky**

#### **Hardware**

Na HW prodaný společností ISIS s.r.o. se vztahuje záruka 24 měsíců od data zakoupení, pokud není v dodacím listě uvedena jiná délka záruky. 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. 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 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.

Výše uvedené autorizované servisní středisko Vám důrazně doporučuje, abyste si důležitá data uložená na Vašem POS terminálu nebo počítači pravidelně zálohovali, zejména před převzetím do opravy. Pokud bude zapotřebí Váš POS terminál nebo počítač opravit, není vyloučeno, že příslušné autorizované servisní středisko bude muset veškerá data uložená v přístroji zničit.

#### **Akumulátory**

Na akumulátory pro UPS, je z důvodu jejich životnosti záruka omezena na 6 měsíců od data zakoupení.

#### **Software**



### **Uživatelské programy**

Záruka na POS a počítače neplatí v případě softwaru, jenž byl instalován po jeho zakoupení a který není součástí standardního programového vybavení předem instalovaného firmou Posiflex nebo autorizovanými servisními středisky. Vyskytnou-li se s těmito uživatelskými programy nějaké problémy, obraťte se prosím na dodavatele, resp. výrobce příslušného softwaru.

Jediné platné závazky firmy ISIS spol. s r.o., týkající se aplikačního programového vybavení prodávaného touto společností pod značkou Posiflex, jsou stanoveny v příslušné licenci konečného uživatele, případně v ujednání o programové licenci.

### Operační systém

Vámi zakoupený POS nebo počítač je zpravidla dodáván s předinstalovaným operačním systémem. Na tyto přeinstalované operační systémy se vztahují pouze omezená záruční ustanovení, která jsou obsažena v ujednání o licenci konečného uživatele dodaném spolu s příslušným POS nebo počítačem. 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 nebo počítače, tak jak byly dodány od výrobce.

### **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 pro podnikatele zaniká, jestliže byly závady na výrobku nebo jeho částech způsobeny údržbou, servisem či opravou provedenou jiným subjektem než autorizovaným servisním střediskem, nebo 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 nebo počítači. 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**

Jestliže produkt nefunguje řádným způsobem, je jediným a výlučným způsobem odstranění závady oprava nebo výměna. O tom, zda bude provedena oprava nebo výměna, rozhodují autorizovaná servisní střediska.

Na produkty nebo díly, které byly na základě této záruky opraveny nebo vyměněny, 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.

Jestliže uživatel vyžaduje provedení opravy, na kterou se záruka podle záručních ustanovení nevztahuje, může autorizované servisní středisko tyto náklady uživateli vyúčtovat. Výrobce, ani jím autorizovaná servisní střediska neručí za náklady související s přepravou, dodáním nebo pojištěním, za dovozní cla, daně, licenční poplatky a výlohy na telefonní a e-mailový 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 Posiflex, 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 Posiflex. 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, které jsou dodány společně s výrobkem. Jinak se může stát, že přístroj nebude řádně fungovat a že dojde ke ztrátě dat nebo jiným škodám. I když budou návody dodržovány, firma Posiflex nezaručuje, že bude tento přístroj za všech okolností řádně fungovat.

Je-li to v rámci platných zákonů přípustné, neručí firma Posiflex ani její autorizovaní prodejci v žádném případě za (1) poškození, ztrátu nebo vnitřní zničení datových souborů, programu, dat nebo střídatých paměťových médií a za (2) 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 Posiflex, 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 nevyloučená odpovědnost ze strany firmy Posiflex nebo jejích autorizovaných prodejců omezená kupní cenou výrobku.

### **Využití podpory a servisu:**

Doporučujeme, abyste, v případě závady na POS nebo počítači, postupovali po níže uvedených krocích:

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

1. Zkontrolujte, zda jsou nabitě akumulátory, příp. zda je POS terminál nebo počítač napojený na napájecí síť a řádně zapnutý, jsou zapojeny správně všechny ostatní periferie.
2. Obnovte originální konfiguraci POS nebo počítače, a to tak, že odpojíte veškeré periferie včetně datové sítě. Zvažte, které nově instalované programy nebo HW mohly dané problémy způsobit, a odstraňte je.
3. Důležité pokyny týkající se obsluhy Vašeho POS terminálu, odstraňování problémů a aktualizace programového vybavení najdete na webových stránkách firmy Posiflex – odkaz zde:

<http://www.posiflex.com.tw/DriversDownload.php/Download/download>

věnovaných otázkám podpory (support). Přesnější informace v tomto směru naleznete v dokumentaci, kterou jste obdrželi spolu s tímto přístrojem nebo na stránkách:

<http://www.poshw.cz/>

#### **Krok 2 – navázání kontaktu s autorizovaným servisem**

1. Ještě předtím, než se obrátíte na firmu ISIS spol. s r. o., připravte si prosím tyto údaje:
  - označení výrobku a číslo modelu
  - sériové číslo (umístěné na spodní straně POS terminálů a periférií)
  - 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, případně výsledek testu z testovacího software.

### **Krok 3 – Záruční servis**

1. Pokud středisko podpory zjistí ve Vašem POS systému nebo počítači poruchy hardwaru, bude Vám sděleno identifikační číslo a servisní pokyny - e-mailem, nebo telefonicky.
2. Všechny díly označené střediskem podpory je třeba zaslat servisnímu středisku, pro snadnější a přesnější určení závady.
3. Záruka je vztažena do servisního střediska. Kupující má možnost, po dohodě se servisním střediskem, si objednat provedení opravy nebo výměnu zakoupené věci i mimo toto středisko. V takovém případě hradí čerpané cestovné servisního pracovníka dle aktuálního ceníku a eventuálně i cenu za provedení opravy za ztížených podmínek.
4. Pokud POS systém nebo počítač pracuje v silně znečištěném prostředí, doporučujeme zákazníkům nechávat provádět občasnou profylaxi. Odborným způsobem zbavíme POS systémy, počítače a pokladní periferie nečistot. Tím zajistíte delší životnost zakoupeného zařízení.

### **Vyřízení reklamace**

Kupujícímu – spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a Kupující-spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu – spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči Kupujícímu – podnikateli.

Kupující-spotřebitel se může o výsledek reklamace sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil, nebo na její zákaznické telefonní lince.

Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu, případně autorizovanému servisu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.

Kupující je povinen předat Zboží do reklamačního řízení kompletní. Dále doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail). V případě, že Kupující nedodá Zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.

Prodávající při převzetí Zboží k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace Kupujícího, jež jsou uloženy na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, jež jsou součástí Zboží přebíraného k reklamaci, ani za případnou ztrátu takových dat a informací.

Při uplatnění reklamace obdrží Kupující písemné potvrzení – reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je Kupujícím-spotřebitelem požadován. Pokud Kupující-spotřebitel výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.

Kupující-spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží. Kupující-spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.



### **Vyzvednutí Zboží ze záruční opravy**

Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.

Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.

V případě nevyzvednutí reklamovaného Zboží ze záruční opravy do 1 měsíce od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží. Pokud Kupující ani po opakované výzvě nevyzvedne reklamované Zboží ze záruční opravy do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, bude toto zboží považováno za vyřazené elektrozařízení, a jako takové předáno k recyklaci. Za toto zboží nebude poskytnuta Kupujícímu žádná náhrada ani finanční úhrada.

Při výdeji Zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o Zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

Nárok na uplatnění záruky nelze uplatnit v těchto případech:

1. Pokud bylo zboží poškozeno při přepravě. Tuto situaci je nutno řešit s dopravcem zboží,
2. Porušením ochranných nálepek a pečetí, pokud se tyto na výrobku vyskytují
3. Neodborným zacházením, nesprávnou instalací a nesprávným skladováním (např. uskladnění v nevhodném prostředí, které se liší od doporučení výrobcem
4. Používání zboží v nevhodných podmínkách, které svojí povahou poškodí zboží (např. umístěním POS systémů nebo počítačů ve velmi prašném a mastném prostředí)
5. Pokud bylo zboží poškozeno živly (např. povodeň, požár,...)
6. Pokud bylo zboží poškozeno nadměrným zatížením neodpovídajícím doporučenému zatížení dle návodu a doporučení výrobcem

### **Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 7. 2015 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti, jež byly uplatňovány v souvislosti s vyřizováním reklamací a poskytovanou zárukou na zboží. Tento reklamační řád je platný do jeho náhrady reklamačním řádem novým.

Záruční podmínky uvedené v tomto reklamačním řádu jsou platné pro všechny obchodní případy ode dne jeho vydání, pokud nejsou smluvně a písemně ujednány podmínky odchylné.