



Tato Směrnice pro uživatele systému XENTRY plně vychází z platných směrnic společnosti Daimler AG.

## Výňatek z příručky pro uživatele systémů XENTRY

### 1. Úvod

- 1.1. Fungující systémy XENTRY jsou předpokladem bezchybné diagnostiky vozidla a rychlého zákaznického servisu. Pečlivé zacházení s přístroji je přitom velmi důležité. Počet poškození u stávajících diagnostických systémů XENTRY a s tím související náklady na opravy v posledních letech značně vzrostly. Přesná šetření ukázala, že mnoho poškození vzniklo následkem neoborné manipulace. Taková poškození nejsou krytá zárukou a náklady musí nést zákazník sám.
- 1.2. Následující pokyny a povinnosti pro uživatele systémů XENTRY vám pomohou prodloužit životnost vašich přístrojů. Tím vašemu provozu servisu ušetříte náklady. Respektujte a dodržujte prosím velmi přesně tyto pokyny.
- 1.3. Další informace naleznete v uživatelské příručce systémů XENTRY.
- 1.4. „Support Tool“ (nástroj pro podporu) na pracovní ploše systému XENTRY má pro vás připravené důležité informace, které měsíčně aktualizujeme.
- 1.5. Příloha aktualizace systémů XENTRY vám vysvětluje úpravy, změny a novinky na straně systému.

### 2. Povinnosti uživatele systémů XENTRY při použití v servisní dílně

- 2.1. Respektujte a dodržujte následující pokyny, abyste chránili svoji bezpečnost. Poškozením systému XENTRY se dá zabránit! Platí také pokyny v uživatelské příručce a návody v nástroji pro podporu „Support Tool“.
- 2.2. Poškození kvůli neobornému zacházení se vyúčtují vašemu provozu servisu! Patří k nim např. poškození následkem pádu, pokusy o přestavbu nebo opravu provedené uživatelem i připojení periferních zařízení jiných výrobců.
  - Zajistěte přístroj proti krádeži i proti neúmyslnému nebo záměrnému svévolnému poškození.
  - Chraňte systém dostatečným způsobem před znečištěním.
  - Zabraňte působení horka a přímého slunečního záření na přístroj nebo baterii/akumulátor.
  - Obsluhu a ovládání přístroje nikdy neprovádějte při dešti nebo na mokřém povrchu – tím zabráníte zkratům a poškození přístroje.
  - Nelijte na přístroj žádné tekutiny (vodu, rozpouštědla nebo čisticí prostředky, olej atd.).
  - Zajistěte systém, aby nespádl. Dbejte na to, aby byl systém XENTRY během používání bezpečně a spolehlivě ustavený a aby byl XENTRY Diagnosis VCI bezpečně a spolehlivě umístěn na vozidle / ve vozidle.
  - Stavte přístroj na rovnou, neklouzavou povrchovou plochu. Dávejte pozor na polohu kabelů a kontrolujte ji.
  - Pozor: nebezpečí výbuchu! V přístrojích může dojít ke vzniku jiskření. Zabraňte jakémukoli styku se zápalnými parami. Minimální vzdálenost přístrojů od podlahy musí být 46 cm (18 palců).
  - Dbejte na to, aby se u vašeho systému XENTRY a XENTRY Diagnosis VCI nemohlo zadržovat žádné horko. Nezakrývejte nikdy ventilátor přístroje.
  - Neotvírejte nikdy váš přístroj XENTRY Diagnosis Kit 3.
  - Respektujte a dodržujte pokyny k použití a k výměně akumulátorů u vašich přístrojů.
  - Obsluhu a ovládání dotykového displeje přístroje XENTRY Pad provádějte pouze perem určeným k tomuto účelu a v případě nouzové situace prstem (nikoli šroubovákem nebo jinými špičatými předměty).
  - Obsluhu a ovládání tlačítek na čelní straně vašeho přístroje XENTRY Diagnosis Kit 3 provádějte pouze prstem (nikoli šroubovákem nebo jinými špičatými předměty).
  - Zabraňte zbytečným účinkům tlaku, tahu a zkrutu působícím na přístroj.
  - Odpojte přístroje a kabely při delším přerušení používání, popř. po ukončení provozu. Zabráníte tak poškození přípojek a kabelů.
  - Používejte pouze vhodné zdroje proudu.
  - U XENTRY Diagnosis Kit 3 instalujte pouze povolený software, hardware a příslušenství.
- 2.3. Skladování
  - Skladujte přístroje v chladu a suchu.
  - Neskladujte přístroje v oblastech, kde se vyskytují leptavé a žíravé plyny nebo kapaliny.
  - Skladujte přístroje pouze při teplotách v rozsahu  $-20\text{ °C}$  až  $+60\text{ °C}$ .
  - Používejte XENTRY Diagnosis Kit 3 pouze při přípustné teplotě okolního prostředí ( $0\text{ °C}$  až  $+50\text{ °C}$ ) a při přípustné vlhkosti vzduchu ( $10\%$  až  $85\%$ ).

### 3. Vyřízení a vyúčtování v případě škodní události

- 3.1. V nájemném, popř. v kupní ceně dle smlouvy s Daimler AG/MBTCR na přístroje XENTRY Diagnosis Kit 3, XENTRY Diagnosis Kit 3 Scope je zahrnuté krytí škodných událostí, k nimž prokazatelně dojde neúmyslně v běžném pracovním procesu. Rovněž jsou kryté opravy vzhledu, pokud se provádějí doplňkově u události řešené v rámci záruky. Při kalkulaci dopravních nákladů a nákladů na manipulaci za takové škodní události Daimler AG/TCR postupuje dle možnosti kulantně.
- 3.2. Důvodem zaslání přístroje je jeho neúmyslné poškození v běžném pracovním procesu, kdy takové poškození činí přístroj nadále nepoužitelným, popř. jeho použití omezuje. Vzniklé náklady na opravu jsou v tomto případě kryté výrobcem. Při kalkulaci Daimler AG/



MBTCR postupuje dle možnosti kulantně. Celní náklady se účtují samostatně v závislosti na regionu.

Pro XENTRY Diagnosis Kit 3 jsou kromě jiného zahrnuté následující případy:

- Závada pevného disku následkem poškození pádem
- Ulomené ochranné sklopné kryty rozhraní
- Ulomené a prasklé zásuvky rozhraní

3.3. Poškození přístroje způsobená jeho podnájemcem/nájemcem/kupujícím následkem nerespektování a nedodržování povinné péče definované ve všeobecných obchodních podmínkách nejsou kryta. Existuje-li takové poškození přístroje, jež činí přístroj nadále nepoužitelným, popř. jeho použití omezuje, náklady na opravu, dopravu a manipulaci se vyúčtují v plné výši.

Za nerespektování a nedodržování povinné péče se u XENTRY Diagnosis Kit 3 považují kromě jiného následující případy:

- Způsobení vniknutí tekutiny nebo cizích těles
- Prasklinky a trhlinky na displeji následkem neodborné manipulace
- Konstruktivní změny

Za nerespektování a nedodržování povinné péče se u XENTRY Diagnosis Kit 3 považují kromě jiného následující případy:

- Tekutina v utěsněném vnitřním prostoru přístroje
- Stopy požáru a kouře způsobené vnějším požárem
- Konstruktivní změny
- Stopy po používání, jež lze přičíst nedbalému nebo úmyslnému používání mimo rámec specifikace
  - Deformace, vznik тріsek a pilin kovové skříně, jako jsou vytvořené vruby a zářezy, místa s vadami materiálu, kdy takové závady neumožňují další použití skříně
  - Deformace, která znemožňuje skříně dále používat
  - Chybějící pryžové tlumiče
  - Chybějící díly přístroje, jako jsou modul Ethernet, modul USB, ventilátor, SSD, sklopné kryty pro SSD
  - Vytržené kabely
  - Záměrně svévolně odstraněné popisky, nálepky a/nebo porušené ochranné pečeti
  - Zničená elektronická část jako následek neodborného použití nevhodných zdrojů proudu

Pro tyto další škodní události neexistuje rovněž žádné krytí nákladů:

- U technického vybavení pro měření, kabelů, akumulátorů, kufříku a diskové mechaniky BluRay
- U poškození způsobených bezprostředně nebo nepřímo následujícími událostmi nebo vzniklých jako jejich následek, např. požár budovy, válka nebo invaze
- Při ztrátě nebo poškození externích datových médií
- Při ztrátě elektronických dat, jejich poškození, zničení, jejich deformačním zkraslení, vymazání, při jejich chybách nebo změnách následkem počítačového viru nebo podobného vlivu...
- Při jakémkoli snížení výkonnosti nebo účinnosti přístroje XENTRY Diagnosis Kit 3 vzniklém následkem instalace dodatečného softwaru
- Při opravách provedených nikoli opravářem stanoveným Daimler AG;
- při krádeži přístroje XENTRY Diagnosis Kit 3 a/nebo XENTRY Scope

#### Proces zjištění

To, zda se jedná o záruku, rozšířený servisní výkon mimo záruku, nebo o plné ručení při úmyslném poškození, se zjišťuje a dokumentuje u výrobce hardwaru. Záruka je upravena ve všeobecných obchodních podmínkách pro systémy XENTRY. Respektujte a dodržujte prosím také zpracování a ošetření malých oprav.

## 4. Software

- 4.1. Systém pracuje se stálým přístupovým oprávněním požadovaným od vás a zadávaným vámi do systému. Po opravách obdržíte případně pouze časově omezené přístupové oprávnění. Musíte znovu požádat o stálé přístupové oprávnění a zadat ho.
- 4.2. Předpokladem pro využívání poprodejních aplikací After Sales je platné přístupové oprávnění. Abyste mohli objednávat pohodlně a po celých dvacet čtyři hodin, zřídili jsme možnosti elektronického objednávání. Přístup získáte na odkazu:  
<http://intra.corpintra.net/gsp/technics/software>
- 4.3. Vaše objednávka se zpracuje automaticky. Máte kdykoli přehled o vašich přístupových oprávněních. Za méně než jednu hodinu dostanete své stálé přístupové oprávnění.
- 4.4. Pro uživatele, kteří nemají přístup po intranetu, platí následující způsob objednání: Mercedes-Benz a provozy smart se při objednání obrazejí na příslušné národní zastoupení ve své zemi.
- 4.5. Nezávislí účastníci trhu se při objednání obrazejí na příslušné národní zastoupení ve své zemi. V Německu se nezávislí účastníci trhu obrazejí na následující e-mailovou adresu: [customer.support@daimler.com](mailto:customer.support@daimler.com).
- 4.6. Platí všeobecné obchodní podmínky k využívání aplikací, obsahových náplní dat a ostatních dokumentací.

## 5. Data, aktualizace

- 5.1. Systém pracuje stále s aktuální aktualizací dat, tu si musíte nainstalovat bezprostředně po vydání. Instalujte si kromě toho z internetu



do systému pravidelně nejaktuálnější AddOns (doplňky).

- 5.2. Nedovolené předání programů, obsahových náplní dat, dokumentací i datových médií dál třetím osobám se trestá smluvní pokutou 25 000 €.
- 5.3. Všechny důležité informace k aktualizaci vašeho systému XENTRY naleznete v nástroji „Update Assist“ (pomocník aktualizace) na XENTRY Diagnosis Kit 3 / standardním PC. K aktualizaci dat na XENTRY Diagnosis Kit 3 / standardním PC se dodává DVD/BD. Uchovávejte si prosím nejaktuálnější aktualizací Update DVD/BD a CD, resp. DVD telematiky jako zálohu pro nouzové situace. Staré aktualizací DVD/BD je nutné zlikvidovat v souladu se směrnicemi.
- 5.4. Za náležité zničení jste zodpovědní vy jako uživatel. Vlastní podnikové informace musejí být speciálně zlikvidovány. Nepatří do koše na papír! Použijte proto příslušné poskytnuté kontejnery nebo skartovací stroje vaší místní bezpečnostní organizace. Pokud tuto možnost nemáte k dispozici, rozstříhejte prosím aktualizací DVD na co možná nejmenší kousky. Vymažte kromě toho všechna data na vašich koncových zařízeních, dříve než je opět vrátíte.

## 6. Náležité opuštění softwaru

- 6.1. Stiskněte klávesu ESC, abyste uzavřeli softwarovou aplikaci. Po ukončení diagnostiky vozidla se vraťte zpět do vstupního okna XENTRY, dříve než odstraníte vybavení z vozidla.
- 6.2. Po ukončení práce systémem náležitě zavřete. Teprve potom vypněte přístroj.
- 6.3. Akumulátorový provoz XENTRY Diagnosis Kit 3 slouží k překlenutí elektrického napájení při změně vozidla a po definovaném časovém intervalu při akumulátorovém provozu se automaticky vypne. Není nutné XENTRY Diagnosis Kit 3 převádět do režimu pohotovostní připravenosti funkční klávesou.

## 7. Hardware

Sami smíte instalovat pouze vybavení povolená od Daimler AG (např. technické vybavení pro měření XENTRY Scope).

## 8. Dokumentace

- 8.1. Dokumentujte aktuální systémová čísla XENTRY a sériová čísla XENTRY Diagnosis Kit 3 i sériová čísla všech důležitých součástí vždy v inventárním seznamu dílny.
- 8.2. Vaši dokumentaci bezpodmínečně aktualizujte po každé výměně součástí! V důsledku neaktualizovaného inventárního seznamu dílny mohou vašemu provozu servisu vzniknout zbytečné náklady.

## 9. Používání v sítích IT

- 9.1. Provozování bezdrátových komunikačních sítí a provoz systémů v těchto sítích podléhají předpisům a směrnicím platným ve vaší zemi. Bližší informace zde obdržíte od příslušných úřadů. Informujte se o specifických ustanoveních národních předpisů pro provoz bezdrátových komunikačních sítí ve vaší zemi.
- 9.2. Respektujte prosím, že v zemích bez certifikace je rádiová karta vašeho systému XENTRY deaktivovaná. Neodstraňujte ji prosím z vašeho systému.
- 9.3. Informace o systému naleznete v dokumentacích, které jsou přiložené k zásilce XENTRY, i v dokumentech připravených v nástroji pro podporu „Support Tool“. V některých zemích a pro určité systémy je pro bezdrátovou síť potřeba doplňková rádiová karta. To, zda je váš systém XENTRY vhodný pro rádiový provoz ve vaší zemi, se dozvíte od národního zastoupení ve vaší zemi nebo na portálu poprodejních služeb After Sales u Mercedes-Benz pod odkazem: <http://aftersales.mercedes-benz.com>.
- 9.4. Pro napojení vašeho systému se prosím obraťte na vašeho správce IT a respektujte a dodržujte pokyny v uživatelské příručce.

## 10. Lokalita systému

- 10.1. Oznamte na Daimler AG/MBTCR, resp. středisku péče o zákazníky (KBC) nové trvalé lokality vašeho systému XENTRY. Použijte k tomu „Formulář k přeúčtování lokality“. Tím podpoříte bezproblémové doručení aktualizací DVD. Respektujte a dodržujte navíc pokyny k vedení inventárního seznamu dílny.
- 10.2. Informujte národní zastoupení ve vaší zemi co možná nejrychleji o vrácení pronajatého systému XENTRY. Při nalezení nového smluvního partnera jako následného nájemce systému proběhne přeúčtování lokality na základě formuláře přeúčtování lokality. Náklady na přepravu nesete vy jako nájemce.

## 11. Zrušení smluvního partnerství mimo Německo

- 11.1. Informujte národní zastoupení ve vaší zemi co možná nejrychleji o vrácení pronajatého systému XENTRY v případě zrušení smluvního partnerství.
- 11.2. Při nalezení nového smluvního partnera jako následného podnájemce systému proběhne přeúčtování lokality na základě formuláře přeúčtování lokality. Náklady na přepravu nesete vy jako podnájemce.

## 12. Konec smlouvy

- 12.1. Doba platnosti smlouvy končí po 42 měsících trvání používání. Přesné datum konce smlouvy se lze dozvědět prostřednictvím nástroje



pro podporu „Support Tool“.

- 12.2. Jestliže vaše podnájemní smlouva uplynula, zašlete starý systém po obdržení výzvy zpět MBTCR. Zašlete zpět všechny požadované součásti.
- 12.3. Nezasílejte zpět kabely systému XENTRY. Použijte je případně dál jiným způsobem. Výpovědí podnájemní smlouvy ze strany Daimler AG (MBTCR zaniká váš nárok na záruku a podporu systému).
- 12.4. Vyúčtování podnájemného končí teprve při zpětném zaslání starého systému. Náklady starého systému účtujeme až do té doby dál. Starý systém můžete nahradit aktuální variantou výrobku. K tomuto účelu objednejte včas (min. 12 týdnů před koncem smlouvy na starý systém) dle procesu objednávání a schvalování ve vaší zemi.

### 13. Diagnose User Help Desk (pomoc pro uživatele diagnostiky, UHD)

- 13.1. Hlaste všechny chyby, poškození nebo závady systému okamžitě našemu oddělení Diagnose User Help Desk. Bez předchozího telefonátu na Diagnose User Help Desk není možná žádná výměna, popř. oprava!  
K tomuto účelu si prosím připravte následující údaje:
  - Číslo smluvního partnera
  - Číslo XENTRY systému a sériové číslo
  - Verze XENTRY Update BD, resp. DVD se softwarem pro XENTRY Diagnosis Kit 3
  - Instalované AddOns (doplňky)
  - Popis chyby
  - Pokusy o odstranění problému (např. protokol vlastní diagnostiky systémů XENTRY)
  - Případně celkový protokol krátkého testu vstupů
  - Vaše aktuální číslo telefonu a faxu
  - Vaše „číslo Call (reference)“, pokud pro vadný systém již proběhlo otevření „Call“
- 13.2. Nezasílejte nikdy vadný přístroj systému XENTRY k opravě, aniž byste od UHD předtím dostali „číslo Call“ (referenční číslo)!
- 13.3. Diagnose User Help Desk zastihnete na telefonním čísle platném pro vaši zemi. Seznam všech platných telefonních čísel naleznete na portálu After Sales (poprodejní služby).

### 14. Výměna v případě závady

- 14.1. Bez předchozího telefonátu na Diagnose User Help Desk není možná žádná výměna, popř. oprava!
- 14.2. Všechny výměnné přístroje, které se v případě závady přístroje poskytují k dispozici náhradou, jsou v odkoušeném, plně funkčním stavu a připravené k okamžitému použití. Pokud výměnný přístroj oproti očekávání nebude funkčně způsobilý, připravený k použití nebo pokud následkem přepravy či působení jiných vlivů vykazuje dokonce poškození, může provoz servisu přístroj reklamovat. Vyloučené jsou přitom ovšem únosné nepatrné stopy po používání, jež funkční způsobilost přístroje ani jeho připravenost k použití negativně neovlivňují ani neomezují.
- 14.3. Vadné součásti zašlete jako příjemce zpět ihned po obdržení zboží na výměnu, a to v originálním obalu. Nedojde-li ke zpětnému odeslání včas v termínu, vyhrazuje si Daimler AG/MBTCR právo provozu servisu vyúčtovat funkčně způsobilý i vadný přístroj.
- 14.4. Kabely systému XENTRY a jiné součásti příslušenství jsou ze zpětného odeslání obecně vyloučené. U XENTRY Connect sem patří akumulátory, síťový zdroj, příchytky s čísly a uživatelská příručka. Oddělte tyto díly od vadných součástí před jejich odesláním zpět. Respektujte a dodržujte, že u přístroje XENTRY Diagnosis Kit 3 je nutné akumulátor a síťový zdroj vždy souběžně zaslat zpět.
- 14.5. Bezpodmínečně respektujte a dodržujte prosím pokyny k výměně vadných součástí, jež jsou přiložené k vaší dodávce na výměnu. Zabráňte tím zpětnému odeslání nesprávných součástí. Je-li vadný kabel, můžete si přes expedici příslušenství objednat nový.
- 14.6. U nevyžádaných zasláních součástí bez výjimky neexistuje žádný nárok na vrácení!

### 15. Zpětné zaslání v případě závady

- 15.1. Ke zpětnému zaslání systému použijte originální obal. Není-li originální obal k dispozici, použijte vhodný vlastní obal, který přístroj dostatečně chrání. Bezpodmínečně použijte doručení list pro zpětné odeslání, popř. nákladní list! Při ztrátě nákladního listu nebo listu pro zpětné odeslání se bezpodmínečně obraťte na Diagnose User Help Desk.
- 15.2. Nejprve zkontrolujte, zda číslo příslušného systému souhlasí s číslem systému uvedeným v listu pro zpětné odeslání, popř. v nákladním listu.
- 15.3. K zajištění náležitého vyřízení dovozu použijte prosím informace z proforma faktury a přiložte tyto informace k vašim odesílacím dokumentům.
- 15.4. Bezpodmínečně si uschovejte doklad od odvětvového zástupce zásilkové/spediční služby. Tento doklad umožňuje provést dodatečně zjištění, kde se zpětná zásilka aktuálně nachází, a zabránit vyúčtování.
- 15.5. Nezasílejte zpět funkčně způsobilé ani vadné kabely.
- 15.6. Zabraňte škodám při přepravě tím, že obal vyložíte výstelkovým materiálem a pečlivě ho uzavřete lepicí páskou.
- 15.7. Pokud se budete držet předepsaného procesu odeslání, je zpětné zaslání pro provoz servisu bezplatné. Daimler AG/MBTCR přebírá náklady expedice pouze při dodržení popsaného postupu. Týká se to především řádného a odborného balení, správné adresy odeslání i předepsané dokumentace zásilkou. Při nedodržení tohoto procesu si Daimler AG/MBTCR vyhrazuje právo zákazníkovi vyúčtovat vzniklé vícenáklady (např. dodatečné výdaje při vycelení).



## 16. Poškození při přepravě

- 16.1. Při poškození při přepravě musí váš provoz servisu doručujícího přepravce písemně informovat o škodě. Je-li škoda při příjmu zboží z vnějšku rozeznatelná (zjevná škoda), musí přepravce (řidič) tuto skutečnost potvrdit na dodacím dokladu podpisem. Předajte přepravci (řidiči) okamžitě kopii písemné reklamace – nejpozději během tří dnů.
- 16.2. V případě škody, která není rozeznatelná okamžitě (skrytá škoda), musí písemné sdělení přepravci proběhnout během sedmi dnů.
- 16.3. Naskenovaný vyplněný protokol o škodě pošlete e-mailem na Diagnose User Help Desk.

## 17. Krádež

- 17.1. Zajistěte systém, aby byl kdykoli dostatečně chráněný před krádeží. Po ukončení práce zamkněte přístroje a uchovávejte je v bezpečných prostorách.
- 17.2. Při krádeži neprodleně podejte trestní oznámení místní policii a požadujte policejní protokol. Potom ohlaste krádež na Diagnose User Help Desk a národní zastoupení ve vaší zemi.
- 17.3. Porovnáním inventárního seznamu dílny se součástmi fyzicky existujícími v dílně přkontrolujte, která systémová, popř. sériová čísla dílů chybějí.
- 17.4. Ve formuláři „Zpráva o krádeži“ správně uveďte systémová a sériová čísla ukradených dílů. Pokud to není možné, zasáhne blokovací proces XENTRY Diagnosis Kit 3, s nímž se s vaší pomocí sériová čísla zjistí.
- 17.5. Nové součásti obdržíte jen tehdy, když jste úplně vyplněnou zprávu o krádeži, doplněnou o získané číslo deníku nebo kopii oznámení krádeže přijatého policií, odfaxovali na Diagnose User Help Desk.
- 17.6. Jsou-li vaše údaje nesprávné a dojde-li následkem toho k zablokování nesprávného XENTRY Diagnosis Kit 3, vyúčtujeme vašemu provozu servisu paušál 250 € za vícenásledky při každém nesprávném zablokování. Pokud neuvedete žádné sériové číslo ukradeného XENTRY Diagnosis Kit 3, nedostanete žádnou náhradu. Všechny XENTRY Diagnosis Kit 3 přihlášené na vaši dílnu se zablokují, aby se zabránilo zneužití.
- 17.7. Naskenujte vyplněnou zprávu o krádeži, doplněnou o získané číslo deníku nebo kopii oznámení krádeže přijatého policií a pošlete ji e-mailem na Diagnose User Help Desk.