

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO ZAŘÍZENÍ VoiceGuard/VoiceGuard DS (nezbytná příloha k servisní smlouvě)

Délka záruky

Colsys s.r.o. poskytuje záruku na kvalitu zařízení VoiceGuard/VoiceGuard DS (dále jen „VoG“) v délce 24 měsíců, na spotřební/montážní materiál a zabudované akumulátory 12 měsíců pokud není smlouvou stanoveno jinak. Záruka začíná běžet dnem předání díla či dnem, kdy objednatel začal dílo užívat (například po dílčím předání); platí ten, který je dřívejší.

Postup při reklamaci

Před nahlášením poruchy uživatel provede kontrolu zařízení podle postupu uvedeného v návodu k obsluze řídicího pracoviště VoG, který je vždy předán při předání díla, případně si ho uživatel může stáhnout zde: <https://cloud.colsys.cz/index.php/s/EFud50oNK2tVloF>. V případě, že skutečně dojde k poruše na zařízení VoG, které je v záruční lhůtě, je uživatel povinen písemně, neprodleně a prokazatelně* reklamovat vadu na **Servisní dispečink Colsys s.r.o. servis@colsys.cz, Tel: +420 312 278 227** nebo kontaktní osobu dle servisní smlouvy, přičemž uvede, na kterém zařízení a jak se vada projevuje. Na tomto základě servisní technik Colsys s.r.o. dohodne s objednatelem termín servisního zásahu.

Pozn.: * písemnou a prokazatelnou formou se rozumí zpětně potvrzený e-mail od Colsys s.r.o.

Vyřizování reklamaci

Reklamacie bude Colsys s.r.o. vyřizovat na své náklady buď opravou či náhradou vadných dílů za jiné, plně funkční.

Odpovědnost za vady oprav:

Dojde-li k opravě či výměně nefunkčního komponentu za nový, běží záruční doba na tento díl nejméně po dobu 6 měsíců ode dne provedení opravy či výměny tohoto komponentu, jinak platí zbývající záruční doba; platné je pozdější datum. Pokud servisní smlouva nestanovuje jinak.

Zásahy do produktů VoG

Zasahovat do produktů, opravovat produkt, doplňovat či měnit konfiguraci jsou oprávněni provádět pouze:

- pověření pracovníci společnosti Colsys s.r.o.,
- pověření pracovníci třetích stran určených společností Colsys s.r.o. (např. platné prohlášení o pověření pro servisní činnost na konkrétní systém nebo certifikát k instalaci, provádět servis a údržbu a školit obsluhu produktu VoiceGuard).

Za neoprávněný zásah do produktu se nepovažuje postup uživatele dle návodu k obsluze systému VoG a výměna pojistek v hlásiči nebo radiokomunikační jednotce.

Omezení záruky

Společnost Colsys s.r.o. poskytuje záruku na celé dílo jí dodané, a tedy i na všechny komponenty, které jsou původními produkty systému VoG (pro tento účel se původními komponenty rozumí i produkty třetích stran, které jsou společností Colsys s.r.o. dodávány v rámci systému VoG nebo dle smlouvy).

Záruka se nevztahuje na:

- Vady produktů či komponentů, které nebyly součástí díla dodávaného společností Colsys s.r.o.
- Opatřené spotřebních dílů vč. nákladů spojených s jejich výměnou (pojistky a jiné díly obdobného charakteru). Tzn., že v případě objednání servisního zásahu na nefunkční hlásič, kde bude vadná pouze pojistka, bude tento zásah účtován dle servisního ceníku společnosti Colsys s.r.o.
- Vady vzniklé nedodržením uživatelských postupů uvedených v návodu k obsluze řídicího pracoviště VoG.
- Poruchy způsobené poškozením díla třetími subjekty (včetně náhodného), živelnými a podobnými událostmi včetně atmosférických výbojů způsobující přepětí v napájecí síti nízkého napětí.
- Případ, kdy objednatel sám neoprávněně do díla zabudoval jiné komponenty, nebo provedl zásah, opravy či modifikaci osobami jinými, než osobami pověřenými společností Colsys s.r.o.
- Vady či nefunkčnost vzniklé demontáží, úpravou, aktualizací operačního systému a zaváděním software nebo firmware.
- Vady záložních akumulátorů zejména v bezdrátových jednotkách, k nimž došlo v důsledku přerušení nebo výpadku dobíjecího proudu.
- Vady produktů, u nichž bylo výrobní číslo objednatelem či třetím subjektem odstraněno, změněno nebo učiněno nečitelným.
- Poruchy zařízení způsobené dlouhodobým výpadkem napájení.
- Poruchy a nefunkčnost zařízení z důvodu nízkého napětí v rozvodné síti veřejného osvětlení, pokud je využito pro napájení zařízení VoG (minimální požadavek 230V/50Hz).
- Nesplnění Technických požadavků na koncové prvky varování připojované do jednotného systému varování a vyrozumění - pro zálohování 72h pokud není dodrženo napájení zařízení VoG po dobu min 8h v průběhu jednoho dne (tj 24h).
- Nefunkčnost SIM karty využívané v GSM bráně systému, pokud došlo k její deaktivaci operátorem v důsledku nedodržení jeho podmínek používání SIM karty. Zákazník je povinen se sám seznámit s podmínkami provozu SIM karty svého operátora a udržovat kartu aktivní.
- Omezení funkčnosti zařízení po jeho předání uživateli (dle smlouvy), které je způsobeno cizím zdrojem radiového, elektromagnetického či akustického rušení. Za zdroj rušení je považován například: napěťový měnič (zdroj) LED veřejného osvětlení, radiový vysílač v bezprostřední blízkosti, který nebyl v provozu v době předání díla a další, pokud taková zařízení nesplňují podmínky na ně kladené platnou legislativou například ČNS EN a jiné. V případě, že bude takové rušení zjištěno, tak uživatel doloží, že tento zdroj rušení splňuje platnou legislativu.
- Systémy, u nichž uživatel nebo provozovatel nezajišťuje pravidelnou údržbu v minimálním níže uvedeném rozsahu.

V případech, kdy je reklamovaná vada ovlivněna některou z uvedených skutečností, jsou zhotovitel nebo pověřená servisní organizace, povinni přivolat ihned zákazníka a sepsat s ním záznam, který plní funkci objednávky opravy za úhradu včetně nákladů výjezdu, nebo na jehož základě bude i dodatečně objednávka vystavena.

Provozuschopnost systému:

- Systém VoG je považován za funkční, pokud je v provozu alespoň 97 % akustických jednotek
- Systém je považován za nefunkční, pokud nefunguje řídicí ústředna, převaděč (pokud obsluhuje více než 3 % akustických jednotek).

Minimální rozsah pravidelné údržby:

- Uživatel je povinen provádět pravidelnou údržbu v minimálním rozsahu:
- Zákonně revize elektro zařízení dle normy ČSN 33 2000-6 a ČSN 33 1500 1x / 3 roky
- Prohlídky a revize systému minimálně 1x / rok

Prohlídky a revize může dělat jen pověřená osoba dle platné legislativy a výrobcem či dodavatelem systému VoG.