

Hanwha Techwin

Záručné podmienky produktov Wisenet.

Tento dokument slúži ako informácia pre klientov, ktorí si chcú alebo si už zakúpili produkty značky Wisenet, ktorých výrobcom/dodávateľom je spoločnosť Hanwha Techwin Europe Ltd. (ďalej len Hanwha).

Pravidlá záruky stanovujú postupy a podmienky akceptovania opráv a vrátenia tovaru, zakúpeného od autorizovaných distribútorov spoločnosti Hanwha. Spoločnosť akceptuje reklamáciu (RMA) len zo strany autorizovaných distribútorov a partnerov z kategórie „Diamond“.

Spoločnosť Hanwha si vyhradila právo na dodatočnú zmenu pravidiel v celom rozsahu, bez nutnosti predchádzajúceho upozornenia.

Jediná povinnosť spoločnosti Hanwha súvisiaca s touto politikou, sa viaže na opravu alebo výmenu akéhokoľvek chybného produktu, vráteného distribútorom alebo Diamond partnerom. Vzťahuje sa len na produkty spoločnosti Hanwha.

Všeobecné podmienky

Záruka na výrobok nadobúda platnosť dňom jeho doručenia autorizovanému distribútorovi. Určená je sledovaním sériového čísla produktu a čísla objednávky.

Spoločnosť Hanwha zabezpečí opravu alebo výmenu produktov v rámci záručnej doby, podľa podmienok uvedených nižšie, v časti „Záručná doba“.

Záručná doba

	Záručná doba	Obdobie Advanced Replacement (výmena kus za kus, najskôr príde nový)	Dead on Arrival* (nefunkčný produkt hneď po obdržaní)
Klient/Autorizovaný partner	3 roky Pre všetky analógové a IP zariadenia, DVR, NVR (zakúpené po marci 2017), monitory (s výnimkou komponentov obrazového panelu na ktoré je záruka 2 roky) *nezahŕňa pohyblivé časti a príslušenstvo	1 rok *nezahŕňa príslušenstvo	3 mesiace
Silver (strieborný) partner	5 rokov Pre všetky IP zariadenia (zakúpené po marci 2017) *nezahŕňa HDD, ventilátory, otočné mechanizmy, ložiská	2 roky *nezahŕňa príslušenstvo	3 mesiace
Gold (zlatý) partner	5 rokov Pre všetky IP zariadenia (zakúpené po marci 2017) *nezahŕňa HDD, ventilátory, otočné mechanizmy, ložiská	2 roky *nezahŕňa príslušenstvo	3 mesiace
Diamond (diamantový) partner	5 rokov Pre všetky IP zariadenia (zakúpené po marci 2017) *nezahŕňa HDD, ventilátory, otočné mechanizmy, ložiská	3 roky Prístup do systému 4CUST *nezahŕňa príslušenstvo	3 mesiace

*Spoločnosť Hanwha akceptuje požiadavky „Dead on Arrival“ od autorizovaných distribútorov a aj od systémových integrátorov. K tomu je potrebné preukázanie pôvodu nákupu zariadenia, dátumom nákupu a sériovým číslom produktu. Spoločnosť Hanwha akceptuje požiadavky „Dead on Arrival“ aj od koncových používateľov, do jedného mesiaca, za rovnakých podmienok.

Požiadavky a postupy vrátenia

Spoločnosť Hanwha akceptuje reklamácie len od registrovaných partnerov. Ak je produkt nefunkčný a je potrebné jeho vrátenie, je potrebné ako prvého kontaktovať autorizovaného distribútora, ktorý poskytne informácie o spôsobe a možnostiach reklamovania.

Registrovaný partner uvedie v žiadosti nasledujúce informácie:

- Označenie modelu zariadenia
- Sériové číslo zariadenia
- Požadovaný druh servisu – oprava (R) alebo Advanced Replacement (AR)
- Detaily poruchy zariadenia*

*doplnenie detailov poruchy zariadenia, po tom čo už bola RMA vytvorená, môže spôsobiť predĺženie procesu vybavovania požiadavky a prípadné zmeny. Všetky informácie vzťahujúce sa k poruche musia byť uvedené v požiadavke RMA.

Produkty by mali byť vrátené bez priloženého príslušenstva zariadenia (externý zdroj napájania, diaľkové ovládanie, káble a pod.). Spoločnosť Hanwha nepreberá žiadnu zodpovednosť za straty takýchto položiek, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s plnením záruky. Všetky náhrady produktov sú zasielané bez doplnkového príslušenstva.

Pridelené číslo RMA je platné po dobu 30 kalendárnych dní odo dňa jeho vytvorenia. Spoločnosť Hanwha musí obdržať zariadenie s poruchou do 30 kalendárnych dní odo dňa vytvorenia RMA. Akýkoľvek produkt, obdržaný po tejto dobe, nebude schválený na opravu alebo výmenu a musí byť vytvorené nové RMA. Spoločnosť Hanwha si vyhradzuje právo odmietnuť akýkoľvek produkt doručený s RMA číslom po jeho platnosti.

V prípade zasielania pokazeného produktu autorizovanému distribútorovi sa prosím uistite, že číslo RMA je zreteľne vyznačené na vonkajšom obale posielaného zariadenia. V prípade, že by zásielka obsahovala viacero zariadení, prosím uistite sa, že na vonkajšom obale zásielky sú zreteľne označené čísla všetkých RMA zariadení v balení. Zároveň jednotlivé zariadenia vnútri zásielky by mali byť tak isto zreteľne označené prideleným číslom RMA.

Ak je to možné, pokazené zariadenia by mali byť vrátené v pôvodnom obale.

Ak je nevyhnutná výmena zariadenia, nové zariadenie nadobúda zostávajúcu záručnú dobu pôvodného.

V prípade, že výmena kus za kus (AR) alebo vhodná náhrada nie je dostupná, klient dostane kompenzáciu vo forme kreditu.

Advanced Replacement: spoločnosť Hanwha poskytuje službu Advanced Replacement (AR, výmena kus za kus) na vybrané produkty v rámci preddefinovanej doby uvedenej v časti „Záručná doba“. Nový kus je zasielaný ako prvý a následne je pokazený potrebné zaslať späť spoločnosti Hanwha.

Služba Advanced Replacement nie je dostupná pre:

- Termálne kamery
- Produkty, s ktorými bolo nevhodne zaobchádzané
- Produkty, ktoré už nie sú v záručnej dobe

Ak produkt, ktorý bol nahradený, nebude následne doručený spoločnosti Hanwha do 30 kalendárnych dní, odo dňa odoslania náhrady, alebo vrátené zariadenie nie je pokazené, spoločnosť

Hanwha bude účtovať autorizovanému distribútorovi 60% z ceny zariadenia z pôvodnej faktúry, plus sumu 40€ manipulačný poplatok (na každé zariadenie).

Ak produkt, ktorý bol nahradený, nebude následne doručený autorizovanému distribútorovi do 25 kalendárnych dní, odo dňa odoslania náhrady, alebo vrátené zariadenie nie je pokazené, autorizovaný distribútor bude účtovať vyššie uvedené poplatky registrovanému partnerovi, konkrétne 60% z ceny zariadenia z pôvodnej faktúry, plus sumu 40€ manipulačný poplatok (na každé zariadenie).

Advanced Replacement je aplikovateľný len na zariadenia, ktoré neboli poškodené nevhodnou manipuláciou a použitím.

Dead on Arrival (DOA): produkt, pri ktorom bolo zistené DOA (nefunkčný už pri prvom použití) by mal byť nahlásený na adrese reklamacie@canex.sk. Operátor servisného strediska vybaví výmenu pokazeného zariadenia. Všetky DOA zariadenia musia byť vrátené v pôvodnom obale, so všetkým príslušenstvom. Všetky prípady DOA spadajú pod podmienky uvedené v časti „Záručná doba“.

Opravy mimo záruky (Out of warranty): spoločnosť Hanwha poskytuje servis na zariadenia aj mimo záruky. Spoločnosť Hanwha určí, či pokazené zariadenie je možné opraviť (pri zariadeniach, ktoré sú staršie ako 5 rokov môžu už byť nedostupné potrebné náhradné diely). Ak je oprava možná, Hanwha určí hodnotu opravy vrátane transportných nákladov, ktorá bude zaslaná klientovi na schválenie. Oprava môže byť vykonaná len v prípade jej následného písomného potvrdenia klientom, v ktorom akceptuje stanovenú cenu. V prípade, že si klient nebude žiadať vykonať opravu, po stanovení jej hodnoty, bude Hanwha účtovať klientovi manipulačný poplatok 40€ a zariadenie bude zaslané klientovi späť na jeho náklady, alebo zlikvidované na mieste, podľa požiadavky klienta.

Určenie ceny opravy je závislé od predpokladaných nákladov na opravu a hodnoty časti zariadenia, ktorú je potrebné vymeniť.

V prípade, že sa klient nevyjadrí k stanovenej cene opravy do 14 dní, spoločnosť Hanwha vráti zariadenie klientovi na jeho náklady, plus bude účtovať 40€ manipulačný poplatok.

Výnimky

Okrem výnimiek, ktoré už boli stanovené v týchto pravidlách, platia aj nasledujúce:

Každý produkt, ktorého farba bola prekrytá inou, bol poškodený, boli mu odstránené štítky, alebo bol akýmkoľvek iným spôsobom zmenený alebo znefunkčnený, nespadá pod podmienky záruky, ak spoločnosť Hanwha neudelila oficiálnu výnimku.

Takýto produkt môže byť stále opravený v zmysle podmienok mimozáručnej opravy (Out of Warranty).

Príklady zásahov do produktov, ktoré sa považujú ich za zmeny:

- Sfalšovaný/chýbajúci označovací štítok
- Prepojky, káble alebo iné mechanické a elektrické časti pridané do zariadenia
- Odstránenie akejkoľvek časti komponentov originálneho produktu
- Nesprávna montáž originálneho produktu
- Akákoľvek oprava vykonaná neautorizovaným servisom
- Akákoľvek iná zmena originálneho stavu zariadenia

Fyzické poškodenie produktu:

- Zlomené piny alebo konektory
- Poškodené napájanie vplyvom použitia zlých parametrov prúdu a napätia
- Preliачený kryt zariadenia
- Poškriabaný/prederavený kryt objektívu
- Hlboké škrabance na zariadení
- Chýbajúce časti zariadenia

Obmedzenia

Nevhodné balenie: produkt vrátený do servisného strediska spoločnosti Hanwha musí byť vhodne zabalený tak, aby nevzniklo jeho náhodné poškodenie počas prevozu. Akékoľvek poškodenie, vzniknuté počas prevozu vplyvom zlého balenia, môže byť účtované klientovi.

Záverčné ustanovenia

Spoločnosť Hanwha si vyhradzuje právo na testovanie akéhokoľvek vráteného produktu na stanovenie príčin poruchy alebo poškodenia.

V prípade, že sa zistí porucha zariadenia spôsobená klientom, ako napríklad pokus o neautorizovanú opravu, nesprávne a nevhodné použitie, iné poškodenie vzniknuté nesprávnou inštaláciou a pripojením, korózia alebo poškodenie vzniknuté nesprávnym skladovaním, budú účtované náklady za servis, opravu, transportné náklady a ďalšie aplikovateľné náklady.