

ÁLTALÁNOS GARANCIA FELTÉTELEK

A Laurel Kft. a következő garanciákat adja az általa eladott és telepített eszközökre, rendszerekre:

1. Laurel teljes körű jótállás (=garancia)

Fogalma:

Teljes bolti rendszer telepítésekor, üzembe helyezésekor, a Laurel Kft által, a telepítésre adott 1 év helyszíni garancia. Ez a garancia típus tartalmazza a javítás vagy csere után az esetlegesen szükségessé váló kereskedelmi szoftverek, helyi beállítások helyreállítási költségét is.

Érvényessége:

A garancia, az eszköz Ügyfél általi átvételét igazoló dokumentum keltezésétől, vagy a Laurel Kft-nél történő betárolás esetén, a tárolási nyilatkozat dátumától indul.

Nem vonatkozik a teljes körű garancia a nem Laurel Kft-től, vagy nem a konkrét bolttelepítéshez beszerzett eszközökre! Amennyiben a hibát nem Laurel garanciás eszköz okozza, úgy minden költség az Ügyfél által térítendő.

Érvényesítés, ügyintézés:

A teljes körű garancia ideje alatt minden garanciális ügyintézés a Laurel Kft. Műszaki Helpdesk szolgáltatásán keresztül (lásd: Laurel Műszaki alapszolgáltatások ASZF) kell kezdeményezni, ellenkező esetben az Ügyfél elveszíti a Laurel jótállási kötelezettségét.

2. Laurel helyszíni garancia eszközre (pl. szerver esetén):

Fogalma:

Egyes eszközök eladásakor (pl. szerver) a Laurel Kft. 1 év helyszíni garanciát vállal, melyet a szerződésben feltüntet. Ebben az esetben csak a felmerülő rendszer helyreállítási költsége fizetendő.

Érvényessége:

1. pont szerint

Érvényesítés, ügyintézés:

3. A teljes körű garancia ideje alatt minden garanciális ügyintézés a Laurel Kft. Műszaki Helpdesk szolgáltatásán keresztül (lásd: Laurel Műszaki alapszolgáltatások ASZF) kell kezdeményezni, ellenkező esetben az Ügyfél elveszíti a Laurel jótállási kötelezettségét.

4. Gyártói garancia

Fogalma:

A hardvergyártók által kínált garanciát a Laurel Kft. transzparensten adja tovább az ügyfelei számára. Ez a garancia típus meghatározott ideig tartó szerviz-, ritkább esetben helyszíni javítást jelent. Ebben az esetben az Ügyfél a garanciális alkatrész vagy eszköz cserét nem fizeti meg, de a Laurel közreműködés (kiszállítás, csereeszköz biztosítása, újratelepítés, egyéb Laurel munkadíj) fizetendő. Bizonyos esetekben, a gyártó honlapján, a gyári szám megadásával ellenőrizhető a gyári garancia érvényessége, egyéb esetekben a garanciális ügyintézés PoW (Proof of Warranty) alapján történik a Laurel által.

Érvényessége:

Ez a garancia az eszköz beszerzésével, vagyis a forgalmazótól Laurel általi megvásárlás napjával indul.

Érvényesítés, ügyintézés:

- Minden esetben ajánlott a Laurel Műszaki Helpdesk ingyenes garancia közvetítői szolgáltatását igénybe venni, a gyorsabb ügyintézés, valamint a javítás utáni teljes rendszer helyreállítási műveletek elvégzése érdekében.
- Az Ügyfélnek lehetősége van önálló ügyintézésre a gyártó Ügyfélszolgálatánál. Ebben az esetben fontos tudnivaló, hogy a gyártói garancia csak az eszköz beszerzés kori

állapotát állítja vissza, vagyis a kereskedelmi szoftverek, helyi beállítások esetlegesen szükségessé váló helyreállítását nem tartalmazza.

5. Gyártói garancia kiterjesztés

Fogalma:

Az eszköz standard gyári garanciáján felül vásárolt és Ügyfél felé transzparensten tovább adott gyári garancia év/ek.

Érvényessége:

A standard gyári garanciális időszak után folytatólagosan indul és a vásárolt garancia időre érvényes.

Érvényesítés, ügyintézés:

A 4. pont szerint.

6. Laurel általi javításhoz felhasznált alkatrészek szerviz garanciája

Fogalma:

A Laurel Kft. által javításhoz felhasznált alkatrészek szerviz (nem helyszíni) garanciája.

Érvényessége:

3 hónap, mely garancia nem tartalmazza a kiszállási díjat.

A javítási munkalap kiállítását követő két napon belül elromló alkatrésze teljes körű garanciát biztosítunk, mely esetben az Ügyfélnek nincs fizetendő költsége.

Érvényesítés, ügyintézés:

A garancia ideje alatt minden garanciális ügyintézés a Laurel Kft. Műszaki Helpdesk szolgáltatásán (lásd: Laurel Műszaki alapszolgáltatások ASZF) keresztül kell kezdeményezni, ellenkező esetben az Ügyfél elveszíti a Laurel jótállási kötelezettségét.

7. Laurel használt eszköz helyszíni garancia:

Fogalma:

Laurel Kft. által eladott, használt eszközökre vállalt saját helyszíni garancia.

Érvényessége:

Ilyen típusú garanciánál a Laurel Kft. mindig egyedileg állapítja meg a garancia időtartamát.

Kezdetre az áru Ügyfél általi átvételét igazoló dokumentum keltezése. Időtartama alapesetben 6 hónap, de minden esetben a számlán megjelölsre kerül.

Érvényesítés, ügyintézés:

A garancia ideje alatt minden garanciális ügyintézés a Laurel Kft. Műszaki Helpdesk szolgáltatásán (lásd: Laurel Műszaki alapszolgáltatások ASZF) keresztül kell kezdeményezni, ellenkező esetben az Ügyfél elveszíti a Laurel jótállási kötelezettségét.

8. Laurel használt eszköz szerviz garancia:

Fogalma:

Laurel Kft. által eladott, használt eszközökre vállalt saját szerviz (nem helyszíni, tehát nem az üzemeltetés helyén történő javítás) garancia. Az ilyen típusú garanciánál a kiszállási díj fizetendő.

Érvényessége:

Ilyen típusú garanciánál a Laurel Kft. mindig egyedileg állapítja meg a garancia időtartamát.

Kezdetre az áru Ügyfél általi átvételét igazoló dokumentum keltezése. Időtartama alapesetben 6 hónap, de minden esetben a számlán megjelölsre kerül.

Érvényesítés, ügyintézés:

A garancia ideje alatt minden garanciális ügyintézés a Laurel Kft. Műszaki Helpdesk szolgáltatásán (lásd: Laurel Műszaki alapszolgáltatások ASZF) keresztül kell kezdeményezni, ellenkező esetben az Ügyfél elveszíti a Laurel jótállási kötelezettségét.

Felmerülő Ügyfél oldali költségek az egyes garanciák esetén
(egyedi szerviz megállapodás hiányában):

| Garancia esetek | 1. Laurel teljes körű garancia (1, 2) | 2. Élő gyártói garancia, Laurel ügyintézással (3, 4) | 3. Laurel helyszíni garancia (6) | 4. Laurel szerviz garancia (5, 7) | 5. Nincs garancia |
|--|---------------------------------------|--|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| Felmerülő költségek | | | | | |
| Kiszállási költség | - | <i>fizetendő</i> | - | <i>fizetendő</i> | <i>fizetendő</i> |
| Bevizsgálási költség | - | <i>fizetendő</i> | - | - | <i>fizetendő</i> |
| <i>Laurel által, a javítás idejére biztosított csereeszköz bérleti díja (opcionális)</i> | <i>fizetendő</i> | <i>fizetendő</i> | <i>fizetendő</i> | <i>fizetendő</i> | <i>fizetendő</i> |
| <i>Laurel által, a javítás idejére biztosított csereeszköz szállítási, beüzemelési díja (opcionális)</i> | <i>fizetendő</i> | <i>fizetendő</i> | <i>fizetendő</i> | <i>fizetendő</i> | <i>fizetendő</i> |
| Javítási költség (gyártói szerviz és felhasznált alkatrész) | - | - | - | - | <i>fizetendő</i> |
| Rendszer helyreállítás, újratelepítési költség | <i>1: nincs 2: fizetendő</i> | <i>fizetendő</i> | - | - | <i>fizetendő</i> |
| Végleges garanciális csereeszköz | - | - | - | - | <i>nincs</i> |

Példa:

Amennyiben egy új telepítésű boltban, 1 év teljes körű Laurel garanciában a szervernek 3 év gyártói garanciája van, és elromlik a háttértár, akkor:

- 5 hónap után a felhasználónak semmilyen költsége nem merül fel a rendszer helyreállításával (=1. eset);
- 17. hónapban a felmerülő költség a kiszállás, és a rendszer helyreállítása (=2. eset);
- 37. hónapban minden munka, kiszállás és alkatrész költség számlázásra kerül (=5. eset).

A díjköteles tételek tekintetében Megrendelő tudomásul veszi, hogy Vállalkozó, az árajánlatban meghatározott díjakat, minden év 1. napjától kezdődően, a KSH által közzétett előző évi inflációs ráta mértékével megegyezően, minden további jognyilatkozat nélkül automatikusan megemelheti (infláció követés).

Vállalkozó az ajánlatban foglalt árak változásának jogát fenntartja!

Korlátozások:

- Térítésköteles a hiba elhárítása abban az esetben, ha a hiba nem garanciális (pl. nem rendeltetésszerű használat, külső behatás, gondatlan vagy szándékos károkozás, stb.)

- Térítésköteles a rendszer helyreállítása, ha a rendszer, a normál folyamatok alapján nem állítható helyre, mert az üzemeltető nem tartotta be az üzemeltetési eljárásokat (pl. nincs napi mentés)
- Térítésköteles a hiba, ha azt „vaklárma” okozza úgy, mint:
 - o nem létező hiba;
 - o az eszköz nem megfelelő használata.

Székesfehérvár, 2017.02.06.