

Karta gwarancyjna produktów LCO



Dane użytkownika końcowego

Pan/Pani:

Firma:

Numer telefonu

Adres:

Adres e-mail:

Data zakupu (DD/MM/RR)

Okres gwarancji

36 miesięcy

Dane dotyczące produktu

Model urządzenia

LCO PRO 2435

Numer Seryjny urządzenia

Dane dotyczące dostawcy

IMMITIS SP. Z O. O.
ul. Dworcowa 83
85-009 Bydgoszcz
Tel. 52 33 90 600

Gwarancja producenta LCO (określana tu jako "Gwarancja") jest zapewniana przez firmę LCO Sp. z o.o. (określaną tu jako "LCO") dla właściciela (określanego tu jako "Użytkownik") systemu komputerowego LCO (określanego tu jako "Produkt"). Dostarczana z produktem karta gwarancyjna podlega następującym terminom i warunkom. Usługi w ramach tej gwarancji zapewnią akredytowani przez LCO przedstawiciele serwisu i punkty naprawcze.

Opis gwarancji Produktu:

1. Okres gwarancji na przedmiot umowy wynosi 36 miesięcy, przy czym bieg okresu gwarancji rozpocznie się z chwilą podpisania bez zastrzeżeń protokołu odbioru Przedmiotu umowy.
2. Wszystkie dostarczone przez Wykonawcę urządzenia muszą być fabrycznie nowe, pochodzić z bieżącej produkcji, być wolne od wad, pakowane w oryginalne bezzwrotne opakowania producenta oraz posiadać oznakowanie CE (Conformite Europeenne). Ponadto dostarczony sprzęt nie może być starszy niż 9 miesięcy od daty jego produkcji.
3. Do dostarczonego sprzętu będą dołączone karty gwarancyjne zawierające numery seryjne urządzeń, termin i warunki ważności gwarancji (zgodnie z Umową), adresy i numery telefonów punktów serwisowych świadczących usługi gwarancyjne.
4. Zamawiający wymaga, by serwis gwarancyjny był świadczony przez Wykonawcę na terytorium Polski.
5. Gwarancja obejmuje wady materiałowe i konstrukcyjne, a także nie spełnienie deklarowanych przez producenta parametrów i/lub funkcji użytkowych, naprawę wykrytych uszkodzeń komponentów urządzeń w tym wymianę uszkodzonych podzespołów na nowe.
6. Zgłoszenia o awariach sprzętu będą przyjmowane przez Wykonawcę w dni robocze (od poniedziałku do piątku w godz. 8:15 – 16:15 z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych) faksem/e-mailem. Zgłoszenia otrzymane po godzinie 16.15 będą traktowane jako zgłoszenia otrzymane o 8.15 rano dnia następnego. Wzór formularza zgłoszenia serwisowego zostanie dostarczony przez Wykonawcę i zawarty w umowie jako załącznik nr 8 do Umowy.
7. Zgłoszenia uszkodzonego Sprzętu będą odbywały się z siedziby jednostek Policji użytkujących Sprzęt, przez upoważnione osoby (tj. KGP). Zamawiający przekaże Wykonawcy listę osób upoważnionych do dokonywania zgłoszeń. W przypadku zmiany osoby upoważnionej jednostka terenowa Policji (tj.KGP). poinformuje Wykonawcę oraz Koordynatora ze strony Zamawiającego o zaistniałym fakcie, podając nową osobę.
8. Odbiór uszkodzonego Sprzętu i dostarczenie sprawnego po uznaniu reklamacji odbywać się będzie w siedzibie jednostek Policji na terenie kraju użytkujących sprzęt (tj. KGP).
9. Wykonanie naprawy i usunięcie awarii (zakończenie naprawy) Sprzętu musi nastąpić w ciągu 5 dni roboczych od chwili zgłoszenia awarii drogą faksową lub mailową do siedziby serwisu do momentu zwrotu Sprzętu po naprawie do siedziby użytkownika końcowego. Koszt odbioru sprzętu do naprawy i dostarczenia do siedziby użytkownika końcowego po naprawie ponosi Wykonawca.
10. W okresie gwarancji, na czas trwania naprawy Urządzenia, dysk twardy (HDD/SSD) pozostanie w siedzibie Zamawiającego.
11. Wykonawca nie może odmówić usunięcia wad ze względu na wysokość związanych z tym kosztów.
12. Wykonawca zapewni bez kosztową wycenę uszkodzenia Sprzętu, a w przypadku odmowy naprawy ze względu na uszkodzenia spowodowane z winy użytkownika do ekspertyzy dołączy dokumentację fotograficzną.
13. W przypadku niewykonania naprawy w terminie podanym w pkt. 9, na okres przedłużającej się naprawy bądź usuwania awarii, Wykonawca dostarczy użytkownikowi końcowemu Sprzęt o parametrach technicznych nie gorszych niż podlegający wymianie, wolny od wad, równoważny funkcjonalnie co będzie traktowane jako procedura zastępcza.
14. Dostawa przedmiotowego Sprzętu, o którym mowa w pkt 13, nastąpi nie później niż w pierwszym dniu roboczym liczącym od ostatniego dnia wyznaczonego na dokonanie naprawy gwarancyjnej. Koszt dostawy Sprzętu zamiennego/zastępczego do użytkownika końcowego oraz koszt jego odbioru ponosi Wykonawca.
15. Trzykrotne uszkodzenie tego samego egzemplarza Sprzętu zaistniałe w okresie gwarancji obowiązuje Wykonawcę do wymiany tego Sprzętu na nowy, wolny od wad, równoważny funkcjonalnie, w terminie 14 dni od daty ostatniego zgłoszenia. Okres gwarancji dla wymienionego Sprzętu rozpocznie się z chwilą jego dostarczenia.

16. W okresie gwarancji, w przypadku awarii dysku twardego (HDD/SSD) będzie on wymieniony przez gwaranta na nowy bez konieczności zwrotu uszkodzonego dysku twardego. Serwis może dokonać ekspertyzy dysku jedynie w siedzibie użytkownika przy asyście osoby zgłaszającej lub przez niego wyznaczonej.

17. Fakt awarii, naprawy i ewentualnie wymiany Sprzętu na nowy będzie każdorazowo odnotowany w karcie gwarancyjnej.

18. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca przedstawi raport z wykonanej naprawy serwisowej z dokładnym wyszczególnieniem m.in. podjętych czynności naprawczych oraz listą wymienionych podzespołów/komponentów wraz z ich nr seryjnymi.

19. W przypadku jeżeli Wykonawca nie dokona naprawy Sprzętu w terminach i na zasadach wskazanych powyżej, Zamawiający ma prawo zlecić usunięcia wady lub usterki osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy bez potrzeby odrębnego wezwania i bez utraty gwarancji, zachowując jednocześnie prawo do naliczenia kary umownej, na zasadach określonych w Umowie (wykonanie zastępcze).

20. Świadczenie na rzecz Zamawiającego gwarancji na Przedmiot umowy oraz korzystanie przez Zamawiającego z uprawnień wynikających z gwarancji zawarte jest w wynagrodzeniu, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy.

21. Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów wynikających z realizacji umowy gwarancyjnej. Niezbędne komponenty wymieniane będą nieodpłatnie w ramach świadczenia usługi objętej umową gwarancyjną i przejdą na własność Zamawiającego.

22. Dla oprogramowania obowiązują prawa gwarancyjne producenta oprogramowania.

23. Stosowanie praw wynikających z udzielonej gwarancji nie wyłącza stosowania uprawnień Zamawiającego wynikających z rękojmi za wady.

W celu realizacji reklamacji w ramach gwarancji należy wypełnić formularz dostępny na stronie internetowej <https://wsparcie.lco.pl/> . lub <https://warranty.immitis.pl/>

Gdy zgłoszenie zostanie zatwierdzone i ustalone że sprzęt zostanie naprawiony drogą wysyłkową uszkodzony sprzęt można odesłać na adres serwisu producenta:

**LCO sp. z o.o. z dopiskiem „Serwis;
ul. Dworcowa 83,
85-009 Bydgoszcz”
Tel. 52 339 46 30**

Gwarancje ustawowe:

Gwarancja jest przyznawana niezależnie od niezwykłych gwarancji ustawowych, które mogą mieć zastosowanie w kraju nabycia produktu i nie wpływa lub nie ogranicza w żaden sposób tych gwarancji ustawowych w jakimkolwiek rozumieniu. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową.

1. Ogólne

LCO gwarantuje, że Produkt będzie wolny od wad wytwarzania i defektów materiałowych w okresie gwarancji. Jeśli produkt ulegnie awarii podczas normalnego i prawidłowego używania w okresie gwarancji, LCO naprawi lub wymieni uszkodzone części produktu lub sam produkt, wykorzystując nowe lub odnowione części lub produkty, funkcjonalnie co najmniej równoważne z oryginalnie dostarczonymi.

Niniejsza gwarancja dotyczy wyłącznie nowo wyprodukowanego produktu i obowiązuje od daty zakupu. Gwarancja nie dotyczy produktów sprzedanych jako używane, odnowione czy drugiej jakości. Należy zachować oryginalny dowód zakupu i kartę gwarancyjną na wypadek przyszłych potrzeb serwisowych. Gwarancja LCO nie obejmuje awarii spowodowanych nieprawidłową instalacją, używaniem, czyszczeniem lub konserwacją, wypadkami, uszkodzeniem, nieprawidłowym używaniem, nadużywaniem, modyfikacjami produktu wykonanymi poza LCO, uszkodzeniem oprogramowania lub programu, normalnym zużyciem lub wszelkimi innymi zdarzeniami, działaniami, zaniedbaniami lub uchybieniami poza kontrolą LCO. Dodatkowe informacje można znaleźć w rozdziale 5-ym niniejszej gwarancji.

Wszystkie podzespoły naprawione lub wymienione przez Serwis LCO będą objęte gwarancją przez pozostały czas jej trwania dla oryginalnych podzespołów, ale nie krócej niż przez trzy miesiące. Punkt naprawy może przywrócić oryginalnie skonfigurowany system operacyjny dostarczony z Produktem. LCO nie przywróci lub nie przeniesie żadnych danych lub oprogramowania z oryginalnych nośników pamięci Produktu. Po przekazaniu Produktu do naprawy, mogą zostać trwale usunięte wszystkie wygenerowane dane.

2. Obsługa oprogramowania

Ta gwarancja obejmuje warstwę sprzętową Produktu. LCO zapewni pomoc techniczną dla preinstalowanego oprogramowania Produktu, wyłącznie wtedy, gdy ma to związek z prawidłowym działaniem urządzenia. W odniesieniu do innych problemów związanych z oprogramowaniem zalecamy, aby Użytkownik sprawdził podręczniki użytkownika, stronę pomocy technicznej LCO i/lub inne zasoby online. Oprogramowanie stron trzecich może wymagać wsparcia ze strony odpowiednich dostawców.

3. Odpowiedzialność klienta Podczas używania Produktu

- Należy najpierw przeczytać podręcznik użytkownika i używać Produktu zgodnie z podręcznikiem użytkownika
- Okresowo należy wykonywać kopię zapasową danych zapisanych w Produkcie.
- Należy zachować oryginalne opakowanie. Jeśli Produkt będzie wymagał przekazania do naprawy, oryginalne opakowanie może zapewnić lepsze zabezpieczenie Produktu podczas transportu.
- Przed skontaktowaniem się z obsługą klienta należy sprawdzić podręcznik i stronę sieci web pomocy technicznej LCO, pod kątem rozwiązywania problemów.
- Jeśli Produkt posiada funkcję TPM (Trusted Platform Module), należy zachować w bezpiecznym miejscu wbudowane hasło chipu zabezpieczenia wstępnego uruchamiania (Uwaga: Ze względu na konstrukcję TPM, nie jest możliwe, aby LCO wyzerował wbudowane hasło chipu zabezpieczenia wstępnego uruchamiania. Jeśli hasło zostanie utracone, Produkt można będzie jedynie naprawić, poprzez wymianę całej płyty głównej, co nie jest objęte Gwarancją.)

4. Podczas kontaktu z obsługą klienta LCO

- Informację w zakresie wsparcia technicznego a także formularz zgłoszeniowy można znaleźć pod adresem: <http://support.lco.pl> oraz kontaktując się z serwisem: serwis@lco.pl
- Przed skontaktowaniem się z pomocą techniczną LCO, Użytkownik powinien znajdować się przed Produktem i Produkt powinien być włączony, jeśli jest to możliwe. Należy przygotować numer seryjny Produktu, nazwę modelu i dowód nabycia.
- LCO poprosi o wykonanie pewnych zadań lub działań rozwiązywania problemów w odniesieniu do Produktu, które mogą obejmować:
 - Przywrócenie systemu operacyjnego Produktu, fabrycznie zainstalowanych sterowników i przywrócenie domyślnych ustawień aplikacji.
 - Instalację aktualizacji, poprawek lub dodatków service pack.
 - Uruchomienie w Produkcie narzędzi diagnostycznych i programów.
 - Wykonanie innych odpowiednich działań wymaganych przez pracownika LCO który będzie asystował w identyfikacji lub rozwiązywaniu problemów.

5. Wyłączenia ograniczonej usługi gwarancyjnej

LCO nie gwarantuje nieprzerwanego lub wolnego od błędów działania produktu. Gwarancja obejmuje wyłącznie techniczne problemy sprzętowe, które wystąpiły w okresie gwarancji i w normalnych warunkach używania. Nie dotyczy to problemów programowych lub uszkodzeń spowodowanych przez klienta, albo takich okoliczności jak wymienione poniżej, ale nie tylko:

- a) Produkt został naruszony, był naprawiany i/lub modyfikowany przez nieautoryzowany personel,
- b) Uszkodzenie Produktu spowodowane przez wojnę, terroryzm, wypadek, katastrofę naturalną, zamierzone lub przypadkowe nieprawidłowe użycie, nadużycie, zaniedbanie lub nieprawidłową konserwację albo używanie w niewłaściwych warunkach,

- c) Uszkodzenie Produktu spowodowane nieprawidłową instalacją połączeniem z urządzeniem peryferyjnym, takim jak drukarka, napęd optyczny, karta sieciowa lub urządzenie USB,
- d) Uszkodzenie Produktu spowodowane zewnętrzną awarią zasilania prądem elektrycznym lub jakimkolwiek wypadkiem,
- e) Uszkodzenie Produktu spowodowane przez oprogramowanie stron trzecich lub wirus(y); albo utratę programowania lub danych, w wyniku naprawy lub wymiany,
- f) Brak użyteczności z powodu zapomnienia lub utraty haseł,
- g) Brak użyteczności lub uszkodzenie Produktu spowodowane instalacją i używaniem aplikacji odblokowania urządzenia, która jest narzędziem do odblokowywania modułu rozruchowego Produktu, jednak jego używanie