

ZÁRUČNÍ A POZÁRUČNÍ SERVIS / UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

v. 2017-1

POSKYTOVATEL ZÁRUČNÍHO A POZÁRUČNÍHO SERVISU:

Záruční i pozáruční servis pokladních sestav i komponentů je poskytován společností Dileris s.r.o., prostřednictvím pěti poboček:

Pobočka Ostrava, Novoveská 1262/95, 709 00 Ostrava (ul. Švermova)

Pobočka Brno, Hasičská 14, 620 00 Brno - Tuřany

Pobočka Pardubice, Sladkovského 458, 530 02 Pardubice

Pobočka Praha, U Hellady 697/4, 140 00 PRAHA 4 Michle

Pobočka Plzeň, Plaská 7, 323 16 Plzeň

Společný telefonický kontakt: Petr Vaněk

Tel.: 724 624 024

Email: eet@dileris.cz

ZÁRUČNÍ DOBA:

- Na **POKLADNÍ SESTAVY PROFIKASA** je standardně poskytována záruka 2 roky. Za příplatek lze prodloužit záruku na 3 roky – podrobné informace na PROFIKASA.CZ.
- Na **KOMPONENTY** (např. zákaznický displej, pokladní zásuvka, čtečka EAN) je poskytována záruka 1 nebo 2 roky, délka záruční lhůty je uvedena na dodacím listě.

UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ NA POKLADNÍ SYSTÉM PROFIKASA (technické zařízení):

1. Postup při uplatnění standardní záruky prostřednictvím svozové služby zdarma

- a. Napsat na adresu eet@dileris.cz požadavek na reklamaci zboží s uvedením kontaktních údajů zákazníka a popisu závady.
- b. Vadné zboží zabalit do krabice tak, aby „přežilo“ přepravu přepravní společností. Návod, jak zboží zabalit, je dostupný na <http://www.dileris.cz/baleni-zakazky>.
- c. Do krabice přiložit písemnou informaci s uvedením popisu závady a kontaktních údajů zákazníka (jméno a příjmení, adresa, telefon). Mělo by se uvést i sériové číslo pokladní sestavy, které je uvedeno na krabici i na vlastní pokladně.

- d. Předat zboží přepravní službě. Pokud je požadavek na reklamaci zaslán do 12:00 hodin dne, svozová služba převezme reklamovanou sestavu následující pracovní den.

Řešení prodeje po dobu, kdy je pokladní sestava v opravě:

Vzhledem k dostupnosti pokladní aplikace PROFIKASA stažením z internetu můžete po dobu opravy nainstalovat aplikaci na jiný počítač a připojit periferie (tiskárnu, zákaznický displej). Po nahrání zálohovaných dat můžete ihned pokračovat v prodeji.

Nicméně v souladu se stanoviskem MF ČR můžete po dobu opravy pokladního zařízení přerušit hlášení EET a tržby nahlásit sumárně zpětně po znovuuvedení pokladního zařízení do provozu (v tom případě uschovejte doklady o předání a převzetí zařízení z opravy).

- e. Převzít opravené zboží od přepravní služby, zpravidla do 3 pracovních dnů.

Potřebujete-li pomoc při uplatnění (nahlášení) záruční reklamace nebo při instalaci náhradní prodejní aplikace kontaktujte prosím naši asistenční službu na výše uvedených číslech INFOLINKY.

2. Postup při uplatnění standardní záruky na pobočkách Dileris

V případě předání reklamované pokladní sestavy osobně na jedné z poboček Dileris, obdržíte po dobu opravy Vaší pokladní sestavy zdarma náhradní sestavu.

V případě vyžádání dalších služeb nad rámec předání náhradní sestavy, budou účtovány poplatky podle platného ceníku Dileris.

3. Postup při uplatnění rozšířené záruky

Rozšířená záruka poskytuje uživateli službu, kdy při uplatnění záruky na mailové adrese eed@dileris.cz do 12:00 hodin dne, bude následující pracovní den uvedena pokladní sestava do provozu formou opravy nebo výměny, technikem Dileris přímo v místě instalace u zákazníka. Do požadavku na reklamaci uveďte kontaktní údaje zákazníka, popis závady a informaci, že se jedná o rozšířenou záruku.

Cena rozšířené záruky je 2 000 Kč na 2 roky (služba je poskytována pouze na období standardní záruční lhůty).

UPLATŇOVÁNÍ ZÁRUKY NA KOMPONENTY

(např. zákaznický displej, pokladní zásuvka, čtečka EAN):

1. Postup při uplatnění záruky prostřednictvím svozové služby

- a. Kontaktovat asistenční službu PROFIKASA na výše uvedené INFOLINCE nebo mailem na adrese info@profikasa.cz, která zajistí svozovou službu do pobočky Dileris.
- b. Dále postupovat od bodu b. výše uvedeného postupu pro uplatnění záruky na pokladní sestavu prostřednictvím svozové služby.

2. Postup při uplatnění záruky na pobočkách Dileris

Postup je stejný jako výše uvedený postup pro uplatnění záruky pokladní sestavy na pobočkách Dileris. Reklamace bude zpravidla vyřízena ihned výměnou.