



Podmínky rozšířené záruky v rámci programu Next Business Day

Název QNAP uvedený kdekoli níže znamená ve smyslu těchto záručních podmínek poskytovatele služby.

1. Společnost QNAP (dále jen Poskytovatel) poskytuje zákazníkovi (dále jen Pořizovatel) záruku Next Business Day (dále jen NBD).
2. Záruka NBD je doplňkovou službou a lze ji zakoupit ke všem modelům určeným k montáži do racku a pro některé 4pozicové nebo větší stolní modely. Záruku lze zakoupit až do 9 měsíců od zakoupení NAS serveru.
3. Záruku NBD lze zakoupit na maximální dobu až 60 měsíců (5 let). Je možné ji zakoupit na kratší dobu a později případně prodloužit, ale k prodloužení musí dojít nejpozději v poslední den platnosti původně zakoupené záruky. Záruka se neprodlužuje automaticky.
4. Záruka NBD se vztahuje na NAS server, ale také i na příslušenství k němu zakoupené, které nabízí ve své produktové nabídce Poskytovatel, přičemž seznam zakoupeného příslušenství musí být uveden v certifikačním PDF dokumentu záruky NBD.
5. Záruka NBD pro vybrané výrobky znamená, že Poskytovatel záruky dodá funkční zařízení* na adresu sdělenou Pořizovatelem. Záruka NBD je doplňkovou službu, která zajišťuje zákazníkovi rychlé dodání funkčního zařízení hned následující pracovní den po nahlášení problému (pro požadavky potvrzené servisním oddělením QNAP v pracovní dny od pondělí do pátku do 14 hodin). Doba reakce se počítá od okamžiku, kdy servisní oddělení QNAP potvrdí, že zařízení je poškozené a může být provedena výměna v rámci NBD. Potvrzení musí být provedeno do 14.00 hodin, jinak je požadavek převeden na následující pracovní den. Potvrzující informace bude Pořizovateli zaslána mailem.
6. Záruční doba NBD na produkt začíná běžet dnem prodeje služby (pokud není záruka NBD zakoupena souběžně s NAS produktem, ale později, pak uplatnění služby je možné až od okamžiku, kdy Poskytovatel ověří správnou funkci produktu ověřením systémových logů, záruční doba NBD je však počítána od data zakoupení produktu) a je platná po dobu, na jakou byla koupena.
7. Za účelem využití služby NBD je nutno předem kontaktovat servisní oddělení společnosti QNAP prostřednictvím servisního portálu (<https://service.qnap.com/>). Poskytovatel záruky zjišťuje příčiny poruchy, způsob jejího odstranění a rozhoduje o možnostech využití služby NBD.
8. Na základě údajů předaných servisním oddělením, zástupce společnosti QNAP odešle funkční zařízení na adresu sdělenou Pořizovatelem. Expedice zásilky probíhá v pracovní dny prostřednictvím kurýrní služby. Poskytovatel záruky nezodpovídá za činnost kurýrní společnosti, avšak standardní doba doručení zásilky činí obvykle 1 pracovní den. Pořizovatel ve vlastní režii provede výměnu poškozeného zařízení za funkční.
9. Vrácení poškozeného zařízení musí proběhnout do 6 pracovních dnů ode dne doručení funkčního zařízení Pořizovateli. Za prodlení s dodáním poškozeného zařízení Poskytovateli může být Pořizovateli uložena smluvní pokuta ve výši 50 EUR bez DPH za každý den prodlení, a to až do výše hodnoty MSRP produktu. Pokud Pořizovatel nevrátí poškozené zařízení ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy mu bylo dodáno funkční zařízení, bude mu účtována částka ve výši MSRP hodnoty

serveru dodaného v rámci služby NBD.

10. Poškozené zařízení musí být dodáno Poskytovateli záruky v kompletním stavu a zajištěné proti poškození během dopravy. Zástupce společnosti QNAP zašle Pořizovateli přepravní list, kterým Pořizovatel olepí obal se serverem a předá jej kurýrovi. Zařízení může být odesláno na náklady Poskytovatele záruky pouze a výhradně s využitím výše uvedeného postupu. Je možno použít jiné způsoby dodání zařízení do servisu, avšak na náklady Pořizovatele.

11. Poskytovatel neodpovídá z titulu poskytnuté záruky za ušlý výdělek a vynaložené náklady související s používáním nebo s nemožností používat zakoupené zařízení. Poskytovatel záruky není zodpovědný za ztrátu dat ani za jiné škody vzniklé v důsledku poruchy a přenosu dat mezi zařízeními. Poskytovatel neodpovídá za vyšší moc nebo nahodilé události, které znemožní dodání zařízení v souladu s podmínkami zakoupené služby.

12. Služby NBD jsou realizovány pouze na území České republiky a Slovenska.

13. Ve všech záležitostech neupravených výše se použijí ustanovení Občanského zákoníku.

** Společnost QNAP si vyhrazuje právo provést ve výjimečných případech výměnu za jiný model než je ten, který vlastní zákazník, avšak nesmí být horší.*

Postup přihlášení zařízení do servisu

1. Oznámení technické podpory společnosti QNAP

- Nahlášení problému probíhá prostřednictvím portálu: <https://service.qnap.com/>
- Po přihlášení k Vašemu účtu QNAP (pokud účet není založen, je možno jej vytvořit na zmíněném portálu) byste měli vidět NAS server. Pokud tam není, je třeba přidat „Nové zařízení“ pomocí sériového čísla. Po této operaci klikněte na záložku „Podpora“
- Následně v novém okně zvolte „Vytvořit formulář požadavku podpory“
- Zvolte nebo doplňte požadované položky. V „Kategorie problému“ zvolte „Porucha hardwaru“

DŮLEŽITÉ!! U položky „Téma“ uveďte označení: **NBD**

2. Postup uplatňovaný technickou podporou společnosti QNAP

- Technické oddělení společnosti QNAP přijímá hlášení/požadavek
- První kontakt probíhá vždy mailovou cestou
- Ověření a potvrzení poškození zařízení
- Doba reakce se počítá od okamžiku potvrzení servisním oddělením společnosti QNAP, že zařízení je poškozeno
- Rozhodnutí o výměně

3. Výměna

- Zaslání funkčního zařízení Pořizovateli služby
- Pořizovatel ve vlastní režii vymění poškozené zařízení za funkční

4. Odeslání Poskytovateli záruky

- Pořizovatel obdrží od zástupce společnosti QNAP přepravní list k nalepení na odesílané poškozené zařízení
- Pořizovatel odesílá kompletní zařízení, zajištěné proti poškození během přepravy

PŘI KOUPI ZÁRUKY NEXT BUSINESS DAY ZÁKAZNÍK VYJADŘUJE SOUHLAS SE VŠEMI PODMÍNKAMI TÉTO SMLOUVY