

Podmínky rozšířené záruční služby v rámci programu

Next Business Day HDD / Next Business Day Onsite HDD

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

- ① Společnost QNAP dále nazývaná ručitelem poskytuje Pořizovateli záruku Next Business Day HDD (dále jen NBD HDD) nebo Next Business Day Onsite HDD (dále jen NBD Onsite HDD).
- ② Záruka NBD HDD/ NBD Onsite HDD je doplňkovou službou a je možné ji získat na vybrané harddisky. Tato možnost je spjatá se zárukou NBD nebo NBD Onsite na NAS servery společnosti QNAP a bez ní není možné ji získat. Druh a doba podpory jsou totožné se zárukou NBD nebo NBD Onsite zakoupenou na QNAP NAS server, ve kterém disk pracuje.
- ③ Varianta NBD HDD/NBD Onsite HDD je zárukou dodání funkčního harddisku na adresu uvedenou Pořizovatelem, poskytnuta doručovatelkou firmou nebo zástupcem ručitele. Způsob dodání je podmíněn druhem podpory, která je zakoupena ke QNAP NAS serveru, ve kterém disk pracuje. Tato služba umožní Klientovi získat rychlou dodávku funkčního disku další pracovní den od nahlášení (pro hlášení potvrzené technickým oddělením v pracovní dny od pondělí do pátku do 14.00 hodin). Doba reakce se počítá od potvrzení technickým oddělením společnosti QNAP, že zařízení je poškozeno a může podléhat procesu výměny v rámci NBD HDD/NBD Onsite HDD. Potvrzení musí být provedeno do 14.00 hodin, jinak je požadavek převeden na následující pracovní den. Informace o potvrzení bude zaslána Pořizovateli mailem.
- ④ Tato záruka platí od momentu, ve kterém ručitel provede prověření funkčnosti disku. Pořizovatel je povinen zpřístupnit počítač s přístupem na QNAP NAS server, ve kterém pracuje disk a umožnit provést testování pomocí softwaru (například pomocí aplikace TeamViewer) ke vzdálené ploše, kterou disponuje ručitel. Tento test probíhá pod kontrolou Pořizovatele. Disky před provedením kontroly musí pracovat na cílovém QNAP NAS serveru v nakonfigurovaném poli RAID (jiný, než je RAID 0), se statusem „připraven“ minimálně 48 hodin.
- ⑤ Pro využití záruční služby je nutné spojit se s technickým oddělením QNAP přes servisní portál (<https://service.qnap.com/>). Ručitel určí příčinu poruchy, způsob jejího odstranění a rozhoduje o možnosti využít variantu NBD HDD/NBD Onsite HDD.
- ⑥ V případě, že je zakoupena záruční služba na disk, který pracuje v QNAP NAS serveru se zárukou NBD Onsite, je aplikováno následující ujednání:
 - a. zástupce ručitele se spojí s Pořizovatelem před příjezdem na místo za účelem potvrzení všech informací nezbytných pro realizaci služby. Návštěva zástupce společnosti QNAP probíhá v pracovní dny od 8-16 hodin.
 - b. Na základě údajů předaných technickému oddělení QNAP, zástupce ručitele dodá zdarma na adresu uvedenou Pořizovatelem funkční disk a převezme

¹ Společnost QNAP si vyhrazuje právo, že ve výjimečných situacích provede výměnu za jiný model, který není horší než ten, který vlastní klient

c. Pokud Pořizovatel je právními předpisy zavázán chránit citlivé údaje, existuje možnost ponechání disku. V takovém případě Pořizovatel je povinen rozebrat disk za přítomnosti zástupce ručitele a předat mu horní část krytu disku, na které se nachází produktový štítek. Zbýlá část disku, ve které se nachází nosič dat, zůstane u Pořizovatele.

d. Poškozený disk musí být připraven Pořizovatelem tak, aby zástupce ručitele mohl jej bez problému převzít ve stejný den, ve kterém dodal nový kus.

7 V případě zakoupené záruční služby na disk, který pracuje v QNAP NAS serveru se zárukou NBD, je použito následující ujednání:

a. Na základě údajů předaných technickému oddělení zástupce společnosti QNAP zašle funkční disk na adresu uvedenou Pořizovatelem. Zásilkou probíhají v pracovní dny do 14.30 hodin prostřednictvím doručovatelské firmy. Ručitel nenese odpovědnost za jednání doručovatelské firmy, ale standardní doba doručení většinou činí 1 pracovní den. Pořizovatel sám provede výměnu poškozeného disku za funkční.

b. Vrácení poškozeného disku musí nastat ve lhůtě do 5 pracovních dnů ode dne doručení funkčního zařízení Pořizovateli. Za zpoždění v dodávce zařízení do společnosti QNAP, může být Pořizovatel zatížen smluvní pokoutou ve výši 300 CZK bez dph za každý pracovní den, maximálně do hodnoty disku dodaného v rámci služby.

c. Pokud Pořizovatel je zavázán právními předpisy k ochraně citlivých údajů, existuje možnost, že si disk ponechá. V takovém případě Pořizovatel je povinen rozebrat disk, což by mělo být dokázáno fotografií a následně zaslat horní část krytu, na které se nachází produktový štítek. Zbýlá část disku, ve které se nachází nosič dat, zůstává u Pořizovatele.

d. Poškozený disk musí být ručiteli doručen ve vhodném bezpečném obalu (doporučuje se použít obal, ve kterém byl doručen funkční disk), způsobem, který znemožní poškození u přepravy. Zástupce společnosti QNAP zašle Pořizovateli přepravní list, který Pořizovatel nalepí na obal s diskem a předá doručovateli. Zařízení jsou zasílána na náklady ručitele pouze a výhradě při využití výše uvedeného postupu. Využití jiných forem dodání zařízení do servisu je povoleno, ale probíhá na náklady Pořizovatele.

8 Disk nebude v rámci záruky přijat, pokud:

a. porucha vyplývá z nesprávného používání, nesprávné instalace, modifikace (včetně odstranění štítků, otevření nebo odstranění venkovního krytu⁴), v případě nesprávné obsluhy výrobku, atmosférických výbojů nebo zatopení;

b. disk je mechanicky poškozen (včetně promáčknutí, podrápání, praskliny krytu nebo elektroniky);

c. disk nepochází z oficiálního českého distribučního kanálu.

9 V případě, že budou zjištěny některé z výše uvedených odchylek od záručních podmínek, ručitel má právo zatížit Pořizovatele náklady, které odpovídají hodnotě disku dodaného v rámci služby.

10 Z titulu udělené záruky, společnost QNAP neodpovídá za ztrátu očekávaných výhod a vynaložené náklady vyplývající z používání zakoupeného zařízení. Ručitel nenese odpovědnost za ztrátu údajů a ostatní škody vzniklé v důsledku poruchy a migrace dat mezi zařízeními.

11 Tato služba je poskytována na území: Česká republika, Slovenská republika.

12 Ve všech věcech, které nejsou uvedeny výše, se použijí ustanovení občanského zákoníku.

² Každá taková situace bude posouzena individuálně a konečné rozhodnutí o ponechání nosiče učiní technické oddělení ručitele.

³ Každá taková situace bude posouzena individuálně a konečné rozhodnutí o ponechání nosiče učiní technické oddělení ručitele.

⁴ S výjimkou situace uvedené v odst. 6c a 7c.