



## **Podmínky rozšířené záruky v rámci programu Next Business Day Onsite**

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 Onsite (dále jen NBD Onsite).
2. Záruka NBD Onsite 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 Onsite 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 Onsite 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 Onsite.
5. Záruka NBD Onsite pro vybrané výrobky znamená, že Poskytovatel záruky dodá funkční zařízení\* na adresu sdělenou Pořizovatelem. Záruka NBD Onsite 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 Onsite. 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 Onsite na produkt začíná běžet dnem prodeje služby (pokud není záruka NBD Onsite 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 Onsite je však počítána od data zakoupení produktu) a je platná po dobu, na jakou byla koupena.
7. Za účelem využití služby NBD Onsite 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.
8. Na základě údajů předaných servisním oddělením, zástupce společnosti QNAP dodá bezplatně funkční zařízení na adresu sdělenou Pořizovatelem a převezme zařízení, nahlášené jako poškozené. Pořizovatel vymění poškozené zařízení za funkční v součinnosti se zástupcem Poskytovatele záruky.
9. Zástupce Poskytovatele záruky bude kontaktovat Pořizovatele před příjezdem na místo určení, za účelem potvrzení všech informací nutných k realizaci služby NBD Onsite. Návštěva zástupce Poskytovatele se koná v pracovní dny od 8 do 16 hodin.
10. Poškozené zařízení musí být kompletním stavu a zajištěné proti poškození během dopravy tak, aby zástupce Poskytovatele jej mohl bez problémů převzít v den dodání nového zařízení.

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 Onsite 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 podpore 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 Onsite**

### 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

- Kontakt zástupce Poskytovatele záruky s Pořizovatelem služby
- Návštěva zástupce Poskytovatele na sjednaném místě a ve sjednanou dobu
- Dodání funkčního zařízení
- Pořizovatel v součinnosti se zástupcem Poskytovatele záruky vymění na místě poškozené zařízení za funkční a zapne pro ověření stavu
- Převzetí kompletního poškozeného zařízení

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