



Obchodní podmínky služeb prodloužených záruk Return to Base (RTB), On Site Service (OS)

(dále Smlouva)

1. Servisní služby:

Společnost LEXMARK poskytuje servisní služby prodloužené záruky Return to Base a On Site Service (dále Služby) popsané v příslušném Popisu služby na www.MyLexmark.com/web/podpora/produkty. Služba bude poskytnuta společností LEXMARK nebo jejím jménem prostřednictvím autorizovaného servisního partnera společnosti LEXMARK. Závazek společnosti LEXMARK k poskytnutí Služby je podmíněn tím, že společnost LEXMARK nejprve získá všechny požadované informace o Zákazníkovi a podporovaném modelu tiskárny (dále Produkt). Společnost LEXMARK může požadovat od Zákazníka doklad o zakoupení Produktu a této Služby. Pro všechny produkty, na které se nevztahuje Služba, a služby nezahrnuté do této Smlouvy, jsou k dispozici standardní záruky a služby autorizovaného servisního partnera společnosti LEXMARK za standardní sazby.

2. Oblast pokrytí:

Služba je poskytována v České Republice. Pokud není v popisu Služby uvedeno jinak, bude Služba dostupná během běžné pracovní doby společnosti LEXMARK od pondělí do pátku a mimo státní svátky. Za změnu umístění Produktu je zodpovědný Zákazník a tato změna může mít za následek zvláštní příplatky za podporu nebo úpravu úrovní Služby a délky doby opravy.

3. Aktivace:

Podmínkou aktivace Smlouvy je registrace podle následujícího registračního postupu společnosti LEXMARK a pokynů obsažených v této Smlouvě. Další možností je použití registračního nástroje online společnosti LEXMARK. Registrací této Smlouvy u společnosti LEXMARK nebo první žádostí o provedení Služby souhlasí zákazník se všemi podmínkami uvedenými v této Smlouvě. Pokud je souhlas s touto Smlouvou vyjádřen zástupcem Zákazníka, Zákazník tímto stvrzuje, že je jeho zástupce řádně oprávněn k provedení registrační procedury jménem Zákazníka, že je taková registrace pro Zákazníka plně závazná, a že se společnost LEXMARK může plně spolehnout na údaje poskytnuté zástupcem Zákazníka během procesu registrace. První uplatnění servisního požadavku Služby může Zákazník požadovat od pátého pracovního dne včetně od provedení registrace Služby viz 8a) na adrese: www.MyLexmark.com/servicecenter

4. Předpoklady:

Zákazník musí splňovat všechny požadavky a povinnosti uvedené v této Smlouvě a popisu Služby. Při poskytování Služby společností LEXMARK, a to jak na místě nebo telefonicky, musí být přítomen Zákazník nebo jeho zástupce.



5. Produkty, na které se vztahuje Služba:

Tato Smlouva se vztahuje pouze na produkty uvedené v této Smlouvě a v ceníku služeb. Na příslušenství LEXMARK uvedené v popisu Služby a interní příslušenství LEXMARK zakoupené zároveň s Produktem nebo později se Služba vztahuje po zbývající dobu poskytování Služby. Na příslušenství, ke kterému se pokrytí podporou prodává odděleně, se Služba nevztahuje. Služba se nevztahuje na závady spotřebního materiálu. Dále musí být splněny následující požadavky a ustanovení, která budou považována za podmínku poskytnutí Služby společností LEXMARK:

- a) Produkt musí mít úroveň revize danou výrobcem, musí být provozován v rámci publikovaných zatížení a jeho provozní stav musí být společností LEXMARK uznán jako dobrý odpovídající provoznímu zatížení, pro které je Produkt dimenzován – viz technická specifikace produktu.
- b) Služba se vztahuje pouze na hardware, který je součástí konfigurace specifikované společností LEXMARK nebo jejím dodavatelem.
- c) Společnost LEXMARK může, bez dalších příplatků, upravit produkt za účelem zlepšení výkonu, podpory, spolehlivosti nebo splnění zákonných požadavků.
- d) Není-li v popisu Služby uvedeno jinak, společnost LEXMARK nepodporuje produkty a komponenty jiných výrobců.

6. Díly:

Vyměněné díly nebo jednotky musí být nové či renovované s výkonem odpovídajícím novým dílům. Pro splnění podmínek smlouvy se za opravu počítá i dočasná výměna tiskárny, která splňuje podmínky původní tiskárny na barvu, formát a příslušenství (síťová karta a duplexní jednotka), do příslušenství pro stanovení náhradní dočasné tiskárny se nezahrnují přídatné podavače a zásobníky spotřebního materiálu. Díly nebo jednotky vyměněné v rámci opravy za nové se stávají majetkem společnosti LEXMARK a musí jí být vráceny, pokud je zákazník nezakoupí nebo se písemně nedohodne se společností LEXMARK jinak. Jestliže zákazník vyměněné díly nebo jednotky společnosti LEXMARK nevrátí, zavazuje se uhradit ve výši podle platného ceníku v den opravy.

7. Majetek společnosti LEXMARK:

Zákazník uznává, že není vlastníkem materiálu poskytnutého společností LEXMARK, například dokumentů, softwaru, diagnostických programů a příslušných médií, a jakýchkoli společností LEXMARK zapůjčených modemů a/nebo síťových zařízení pro vzdálený přístup. Tyto budou odebrány společností LEXMARK nebo vráceny Zákazníkem po ukončení platnosti Smlouvy.

8. Povinnosti Zákazníka:

- a) Zákazník je povinen zaregistrovat Produkt nejpozději do 10-ti pracovních dnů po zakoupení Služby na adrese www.MyLexmark.com/servicecenter.
- b) Zákazník je povinen upozornit společnost LEXMARK neprodleně na jakékoli změny v informacích poskytnutých jako součást Smlouvy a Produktu mailem na adresu: partner@lexmark.cz.
- c) Zákazník vyvine přiměřené úsilí ve spolupráci se společností LEXMARK při řešení problémů na dálku, spuštění testovacích a diagnostických programů, poskytování potřebných informací a provádění základních opravných úkonů, bude-li o to společností LEXMARK požádán.
- d) Zákazník nese odpovědnost za veškeré telekomunikační poplatky spojené s poskytováním Služby telefonicky a na dálku.



- e) Zákazník nese odpovědnost za kompatibilitu nepodporovaných produktů, příslušenství a zařízení s Produktem.
- f) Zákazník nese odpovědnost za bezpečnost svých vlastních a důvěrných informací a za správu na hardwaru nezávislého postupu sloužícího k obnově ztracených nebo změněných souborů, dat a programů.
- g) Pokud je Produkt používán v prostředí, kde je zaměstnanec či zástupce společnosti LEXMARK vystaven potenciálnímu ohrožení zdraví, je zákazník povinen tuto skutečnost společnosti LEXMARK neprodleně oznámit. Společnost LEXMARK může Zákazníka požádat, aby prováděl údržbu Produktu pod dohledem společnosti LEXMARK.
- h) Zákazník je povinen zajistit přístup společnosti LEXMARK a jejím autorizovaným servisním partnerům k místu instalace Produktu, v případě výměny tiskárny Zákazník zajistí nutnou součinnost při interní přepravě náhradního produktu v místě instalace tiskárny. V případě, že náhradním řešením je Produkt balený pro převoz na standardní paletě, zajistí zákazník interní přepravní trasu včetně zajištění paletového vozíku, přístupu k nákladní rampě a nákladním výtahům k tomu určených.
- i) Zákazník je povinen zajistit supervizi Produktu případně dočasně poskytnutého náhradního produktu prostřednictvím programu MarkVision dodaným s Produktem. Zákazník zajistí nastavení aktivního reportingu chybových stavů tiskárny na e-mailovou adresu help desku LEXMARK: servis@MyLexmark.com.

9. Omezení Služby:

- a) Služba nezahrnuje podporu, jejíž součástí je programování aplikací, izolace chyb v kódu, konzultace výkonu, poskytnutí periferních zařízení nebo obnova dat.
- b) Pokud k selhání Produktu došlo již před zakoupením této Služby, Služba se na toto selhání nevztahuje.
- c) Služba nebude poskytována u Produktu, na kterém byly provedeny neoprávněné úpravy, nebo pokud zákazník nepovolí společnosti LEXMARK nainstalovat technické změny nařízené výrobcem. Pokud společnost LEXMARK zjistí, že je poskytnutí Služby ztíženo připojením nebo instalací neoprávněného zařízení k produktu, musí zákazník dočasně odstranit takové zařízení na vlastní zodpovědnost a na vlastní náklady, a tím umožnit společnosti LEXMARK dodání Služby. Pokud je poskytnutí Služby ztíženo v důsledku použití těchto produktů, bude společnost LEXMARK Zákazníkovi účtovat dodatečné úkony v rámci standardních sazeb společnosti LEXMARK.
- d) Není-li v popisu Služby uvedeno jinak, Služba nezahrnuje poskytnutí, vrácení, výměnu, ani instalaci spotřebního materiálu, dílů vyměnitelných uživatelem, baterií a sad pro údržbu (tzv. „Maintenance Kit“) společností LEXMARK.
- e) Součástí Služby nejsou náklady na spotřební materiál Zákazníkem použitý v případě poskytnutí dočasné náhradní tiskárny. V předávacím protokolu před její instalací a po opětovné instalaci původní opravené tiskárny, bude vždy zaznamenán stav spotřebního materiálu pomocí funkce Printing Statistic a/nebo Setup Page z menu náhradní tiskárny. V případě vypotřevení tonerů náhradní tiskárny dodá nové tonery společnost LEXMARK nebo pověřená servisní organizace. Spotřebovaný spotřební materiál bude společností LEXMARK a/nebo pověřenou servisní organizací Zákazníkovi vyúčtován na základě rozdílu stavu spotřebního materiálu uvedených v předávacích protokolech před a po instalaci náhradní tiskárny včetně spotřeby případných nových tonerů dle aktuálních cen spotřebního materiálu a tabulkové výtěžnosti pro každý toner uvedených na www.MyLexmark.com u příslušného modelu tiskárny.



- f) Společnost LEXMARK není povinna poskytnout nutnou Službu z těchto důvodů:
- I. použití médií, materiálů a ostatních produktů neschválených výrobcem
 - II. provozování Produktu v nevhodných podmínkách nebo nevhodná údržba ze strany Zákazníka
 - III. nedbalost, nesprávné použití, poškození vodou nebo ohněm, poškození elektrickým proudem, přeprava Zákazníkem, zásahy nebo úpravy provedené osobami, které nejsou zaměstnanci společnosti LEXMARK či oprávněnými zástupci, přírodní pohromy nebo jiné příčiny neovlivnitelné společností LEXMARK
 - IV. neschopnost produktů jiných výrobců používaných Zákazníkem správně zpracovat, poskytnout nebo přijmout časové údaje (např. údaje o měsíci, dnu a roce) a správně zajistit výměnu časových údajů s Produktem

10. Převod:

Smlouva může být převedena pouze v souvislosti s platným převodem vlastnictví Produktu. Převod musí být v písemné formě, podepsaný Zákazníkem a musí být k dispozici ke kontrole zaměstnancům společnosti LEXMARK.

11. Doba platnosti:

Platnost této Smlouvy začíná v den zakoupení podporovaného Produktu, není-li v popisu Služby uvedeno jinak, a trvá podle potřeby po dobu uvedenou v popisu Služby, nebo do doby dosažení počtu událostí nebo omezení počtu vytištěných stránek, pokud jsou uvedeny v popisu Služby.

12. Ukončení Smlouvy:

Společnost LEXMARK může písemnou formou kdykoli ukončit platnost této Smlouvy v případě, že Zákazník nesplní ve Smlouvě uvedené materiální závazky nebo některou z povinností či podmínek.

13. Záruka na výkon:

Tam, kde je to podle příslušných zákonů možné, jsou zodpovědnost a závazky společnosti týkající se jakékoli zákonem stanovené záruční lhůty na výkon Služby v souladu s touto Smlouvou omezeny na dobu dvanácti (12) měsíců od vypršení doby platnosti této Smlouvy.

14. Omezení odpovědnosti a odškodného:

Společnost LEXMARK odpovídá za škody, na které se vztahuje výslovná záruka společnosti LEXMARK, a jiné přímé škody v důsledku porušení materiálu Služby, až do výše celkové částky zaplacené Zákazníkem za tuto Smlouvu, nebo takové vyšší částky, která je předepsána právním ustanovením. Společnost LEXMARK nenese žádnou zodpovědnost v případech, kdy nelze splnit povinnosti nebo je jejich splnění zpožděno v důsledku příčin, které společnost LEXMARK neovlivní. Společnost LEXMARK nenese právní zodpovědnost vůči zákazníkovi při tělesných poraněních nebo smrti, za přímé nebo nepřímé škody na hmotném majetku způsobené jakoukoli událostí vyplývající z existence vlastností Služby. NÁHRADY UVEDENÉ V TÉTO SMLouvě JSOU JEDINOU A VÝLUČNOU MOŽNOSTÍ NÁHRADY VŮČI ZÁKAZNÍKOVĚ. KROMĚ OKOLNOSTÍ VÝSLOVNĚ UVEDENÝCH V TÉTO SMLouvě NEPŘEBÍRÁ SPOLEČNOST LEXMARK ŽÁDNÉ ZÁRUKY, VÝSLOVNĚ UVEDENÉ NEBO MLČKY PŘEDPOKLÁDANÉ. SPOLEČNOST LEXMARK ANI



ŽÁDNÁ Z JEJÍCH POBOČEK, SUBDODAVATELŮ NEBO DODAVATELŮ NENESOU V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ ZODPOVĚDNOST ZA ŽÁDNÉ PŘÍMÉ, NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, NÁHODNÉ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY, VČETNĚ NÁKLADŮ NA PROSTOJE, ŠKODY VZNIKLE ZTRÁTOU DAT, OBNOVENÍ SOFTWARE NEBO POŘÍZENÍ NÁHRADNÍCH PRODUKTŮ ČI SLUŽEB A ZTRÁTU ZISKU. ŽÁDNÉ Z USTANOVENÍ TÉTO SMLOUVY NEMŮŽE OMEZIT ZÁKONEM STANOVENÁ PRÁVA ZÁKAZNÍKŮ, ANI ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST, KTERÁ NEMŮŽE BÝT ZÁKONEM VYLOUČENA NEBO OMEZENA.

15. Oddělitelnost:

Pokud je jakákoli zde uvedená podmínka nebo opatření uznáno za protiprávní či nevymahatelné, není nijak omezena platnost nebo vymahatelnost zbývajících podmínek či opatření.

16. Platný zákon:

Tato Smlouva se řídí zákony České Republiky. Jakékoli spory vznikající ve spojitosti s touto Smlouvou budou předloženy běžnému soudu, do jehož pravomoci spadá místo sídla hlavního zastoupení společnosti LEXMARK v dané zemi.

17. Celá smlouva:

Tato Smlouva, která se skládá z Popisu Služby a těchto Obchodních podmínek, představuje celou a výhradně jedinou dohodu mezi stranami vztahující se k poskytnutí Služby, jak je zde popsána. Žádné další podmínky nejsou platné. Jakékoli změny podmínek získají platnost pouze v písemné formě a v případě, že budou opatřeny podpisy pověřených zástupců obou stran.