

Certificat de garanție

Produsele identificate în acest certificat pe baza denumirii comerciale și a numărului unic de serie S/N, beneficiază de o garanție comercială în termenul specificat pentru fiecare în parte în factura emisă, termenul de garanție calculându-se de la data facturării fiecărui produs în parte.

Durata medie de utilizare a produselor este de 2 ani sau mai mult în funcție de specificațiile producătorului.

În conformitate cu garanția legală vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice lipsă a conformității existentă la momentul când au fost livrate produsele.

Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre lipsa de conformitate în termen de două luni de la data la care a constatat-o. Până la proba contrară, lipsa de conformitate apărută în termen de 6 luni de la livrarea produsului se prezumă că a existat la momentul livrării acestuia, cu excepția cazurilor în care prezumția este incompatibilă cu natura produsului sau a lipsei de conformitate.

În urma defectării produsului după primele 6 luni de la data achiziționării, pentru că neconformitatea nu se mai prezumă, dovedirea existenței acesteia cade în sarcina consumatorului.

În cazul lipsei conformității, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului, ca măsură reparatorie, în această ordine: repararea produsului, înlocuirea produsului, fără plată - exceptând situația în care solicitarea este imposibilă sau disproporționată – sau restituirea contravaloarea produsului, în conformitate cu prevederile legale și fără nici un cost suplimentar pentru cumpărător. Restituirea contravalorii produsului se face la valoarea stabilită în contract. Furnizorul are aceleași obligații pentru produsul înlocuit ca și pentru produsul vândut inițial.

Nu se consideră a fi lipsă de conformitate dacă în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare consumatorul a cunoscut sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască această lipsă de conformitate.

În cazul unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare, consumatorul are dreptul de a pretinde remedierea sau înlocuirea produselor care nu pot fi folosite în scopul pentru care au fost realizate.

Termenul de remediere a deficiențelor apărute la produse este de maxim 15 zile de la primirea acestora în service. Timpul de nefuncționare prelungește în mod corespunzător termenul de garanție și curge din momentul înregistrării produsului în unitatea de service și până la data la care produsul este adus la conformitate prin remediere sau înlocuire cu un produs conform.

Asigurarea garanției se face la punctul de lucru al furnizorului situat în Sat Livada Nr. 47, comuna Petreștii de Jos, Cluj. Expedierea produselor către service se face prin firma de curierat aleasă de comun acord, numai după ce ne-ați contactat în scris prin whatup sau e-mail la adresa contact@xtec.ro și problema nu a putut fi remediată astfel. Clientul trebuie să trimită produsul la service doar după ce a primit confirmarea. Pentru a putea beneficia de garanție produsul trebuie prezentat însoțit de certificatul de garanție, factura de achiziție, toate accesoriile cu care s-a livrat și de ambalajul original(acesta nu este o condiție dar este necesar pentru transportul produsului în condiții de siguranță stabilită de producător**)

Următoarele situații determină scoaterea produsului din garanție:

- Lipsa etichetelor sau a sigiliilor de garanție intacte;
- Intervenții neautorizate inclusiv reparații executate de persoane sau firme neautorizate de producător;
- Nerespectarea de către cumpărător a condițiilor de manipulare, transport, păstrare, instalare*, punere în funcțiune* utilizare și întreținere prevăzute în documentația ce însoțește produsul sau în condiții ce contravin standardelor tehnice din România;
- Deteriorări termice, mecanice și plastice ale produselor datorate loviturilor, expunerii la surse de căldură, incendiilor, accidentelor, vibrațiilor, intemperiei sau neglijenței în utilizare;
- Folosirea de baterii, surse de alimentare sau alte accesorii decât cele aprobate de producător;
- În cazul în care produsul prezintă urme de produse alimentare, de contact cu lichid de orice natură (apă, solvenți, uleiuri, vopsele, acizi, etc) iar acest contact este dovedit prin urme de oxidare sau prin prezența de lichide pe orice suprafață a produsului;
- Neconcordanța între numărul de serie înscris pe certificat și cel înscris pe produs;

- Utilizarea în alte scopuri decât cele pentru care a fost conceput (produsele sunt destinate doar utilizării casnice);
 - Utilizarea produselor în condiții neadecvate: tensiune de alimentare necorespunzătoare, umiditate, praf.
 - Garanția nu este de asemenea aplicabilă în cazul atacurilor informatice. Orice dispozitiv hardware care rulează un sistem de operare, oricare ar fi acesta și este conectat la internet poate fi victima unui atac informatic. Nu are importanță dacă este vorba despre un calculator, DVR, NVR, camera IP, televizor sau orice altceva. Deși fabricanții fac eforturi astfel încât dispozitivele să fie cât se poate de sigure, nu există protecție 100%.
- Este datoria utilizatorului de a securiza rețeaua prin folosirea de parole complexe, parola aplicației și parola camerei, programe antivirus unde este posibil, routere dotate cu firewall sau orice alte metode adecvate. Vom acorda suport în aceste situații, în măsura posibilităților.
- O altă situație în care garanția nu este aplicabilă este update-ul eșuat de firmware.

Cablurile, adaptoarele, consumabilele, bateriile, acumulatorii, alimentatoarele, transformatoarele, microfoanele, căștile, antenele care intră în componența produselor sau se livrează împreună cu acestea au garanție comercială de 6 luni de la data vânzării produsului către consumatorul final.

Vânzătorul nu răspunde de eventualele probleme de compatibilitate cu accesoriile achiziționate de la alte firme.

De asemenea, nu ne asumăm nici o răspundere pentru subansamblele care sunt folosite pe sisteme ce nu corespund ca performanțe cu specificațiile producătorului respectiv.

Firma noastră nu își asumă răspunderea pentru pierderi de date, fotografii, filmări, soft ce ar putea surveni ca urmare a unor defecțiuni, de aceea insistăm asupra necesității de a face back-up pentru orice date importante în momentul solicitării garanției pentru un produs presupus defect.

Garanția comercială nu afectează drepturile consumatorului prevăzute prin legislația aplicabilă în vigoare, respectiv Legea 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile acordate acestora, Ordonanța Guvernului 21/1992 privind protecția consumatorilor, Legea 296/2004 privind codul consumului republicată/modificată prin legea 161/2010.

Acest articol nu se aruncă la gunoi ci trebuie predat unui centru autorizat pentru preluare DEEE.

Reparații executate în garanție (se completează de către XTEC General)

Nr.Crt.	Data Intrării	Defect Reclamat	Defect Constatat	Operațiuni Efectuate	Tipul reparației	Data ieșirii	Prelungire Garanție	Semnătura

Cristorean Sebastian
 Manager XTEC General
 Tel/Whp: 0745585059

**Excepție fac dispozitivele instalate de XTEC*

***Ambalarea dispozitivelor trimise în service trebuie să fie în ambalajul original sau similară sau mai sigură pentru transport, în cazul în care nu este ambalat corespunzător acesta poate suferi daune iremediabile cum ar fi dezlipirea lentilei interpolate, ruperea suporturilor de Pan Tilt Zoom, a microfonului, ruperea antenei de transmisie recepție wifi sau 4G, daune ce intră în sarcina cumpărătorului și duc la anularea garanției.*

Mentenanță, sfaturi, recomandări generale

Dacă nu aveți un contract de mentenanță încheiat cu XTEC General, aveți sarcina să vă verificați periodic (lunar-trimestrial-semestrial-anual) dispozitivele montate, după caz: camerele video, router, extender, control acces, NVR, DVR, XVR (sa verificați bateria internă iar dacă este descărcată să o înlocuiți) data și ora afișate pe ecran/display să fie la zi, HDD să funcționeze – având mărtoșul led în lucru să fie afișată iconița pe ecran că înregistrează,

În cazul în care doriți să înlocuiți cardul de memorie la camerele smart cardul de memorie să fie introdus corect în orificiul cu fața spre placa electronică (din cauza fluctuațiilor de tensiune sau a solicitării de informații de pe el sau având o conexiune slabă la internet poate cauza arderea lui! Cardurile de memorie și SSD-urile au un număr de cicluri de viață – fiind considerat consumabil, Verificarea lui se intră la setări se accesează cardul și se verifică sa aibă valoare de stocare în Gb.

De asemenea data și ora camerei smart să fie la zi conform orei din România – altfel camera nu înregistrează. Dacă vă înlocuiți singur cardul urmați întocmai acești pași: deconectați camera de la curent, înlocuiți cardul, reconectați camera (dacă are valoarea 0 Gb înlocuiți cu altul nou).

Camerele solare sau 4G se descarcă foarte repede în situația când acestea nu au o conexiune bună cu routerul: distanță mare/ obstacole sau nu are curent/ semnal 4G. Ele funcționează pe principiul de hibernare (stand-by) iar când sesizează prezență sau mișcare în raza de 10 metri se activează. Funcționează 365 zile în maximul de 10 activări pe zi: detecții de mișcare sau accesare de pe telefon. Tehnologia nu poate înlocui o cameră alimentată permanent la rețea – majoritatea modelelor de camere solare/4G se pot alimenta și la rețea necesitând cablare.

Dacă aveți probleme în rețeaua dvs electrică vă recomandăm montarea unui UPS atât pentru router, extender, switch-uri cât și pentru toate camerele video.

Nu ascundeți routerul în comodă, șifonieră sau să-l acoperiți sau în alte locuri greu accesibile unde sunt pereți groși deoarece reduce transmisia wifi și scade calitatea accesării camerelor. Routerul se recomandă să se amplaseze pe dulapuri sau în poduri.

Igienizarea, periodic sau ori de câte ori se impune trebuie să curățați lentilele camerelor de panze de păianjen, praf, pete lăuate de insecte, intră în sarcina dvs.

Dacă aveți un contract de mentenanță cu noi putem verifica buna funcționare a acestor dispozitive în intervalele stabilite de comun acord.

Dacă dispozitivele se defectează din șocuri/fluctuații în rețeaua dvs. electrică sau intervenția altor factori pierdeți sau nu mai beneficiați de garanție dar putem să le înlocuim – achitând doar echipamentul defect, manopera este gratuită.

Termenii și condițiile de garanție le regăsiți și pe siteul de prezentare și informare: www.xtec.ro

