

Ďakujeme za Vašu objednávku identifikačných médií a veríme, že Vám budú dlho a spoľahlivo slúžiť. Aj napriek vysokej spoľahlivosti a pozornosti, s akou sú tieto média vyrobené, môže dôjsť k ich poškodeniu a následnej nefunkčnosti. Preto pripájame niekoľko dôležitých informácií a rád, ako v takýchto prípadoch postupovať. Ďalej tiež nájdete informácie o možnostiach a spôsoboch objednávania laminovaných kariet a identifikačných čipov.

OPTICKÉ IDENTIFIKAČNÉ KARTY

Na identifikačné karty poskytuje firma VIS 2 ročnú záruku. Doba vybavenia reklamácie je 1 mesiac.



Karty nedierajte. Vplyvom porušenia laminácie dochádza k prenikaniu vlhkosti dovnútra kariet a následne sa karty začnú rozliepať. Na takto znehodnotené karty nie je možné uplatniť záruku. Je možné objednať špeciálne púzdro so šnúrkou a v púzdre vloženú kartu nosiť na krku. Mechanickému namáhaniu karty a jej lámaniu dokáže zabrániť tvrdé púzdro. Jedná sa o rovnaké púzdra, aké sa používajú napríklad pri kreditných kartách. Mäkké púzdra zabraňujú poškrabaniu či inému znečisteniu povrchu karty. To môže zapríčiniť nečitateľnosť optického kódu.

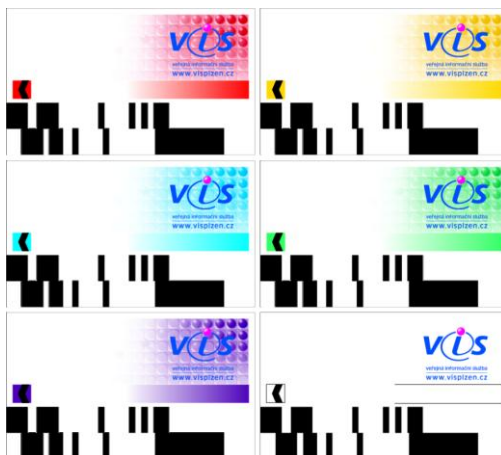
Na karty nič nepíšte a nelepte a to najmä v časti s čiarovým kódom z prednej ani zadnej strany. Optický kód je snímaný, preto musí zostať karta voľná z oboch strán umiestnenia optického kódu.

Vzhľadom na výšku poštovného odporúčame chybné karty zhromažďovať a poslať na reklamáciu pred koncom záručnej doby.

OBJEDNÁVANIE KARIET:

- telefonicky na čísle **0650 822 131**
- e-mailom na adrese **infosk@visplzen.cz** - je nutné uviesť všetky potrebné údaje objednávky (predmet: objednávka kariet; fakturačné údaje, kontaktná osoba, adresa, telefón, séria, počet kusov a farba, požiadavka na termín dodania - bežne alebo expresne)

Objednávky vybavujeme do jedného mesiaca. Za príplatok je možné objednať aj expresnú dodávku kariet, ktorú expedujeme do siedmich pracovných dní. Karty objednávajte v množstvo po celých desiatkach.



Farebné varianty kariet

Upozorňujeme, že výrobok identifikačná karta VIS je chránený ochrannou známkou. Zneužitie je postihnutelné v zmysle trestného zákona väzením alebo peňažným trestom.

BEZKONTAKTNÉ ČIPY

Na bezkontaktné čipy poskytuje firma VIS 2 ročnú záruku. Doba vybavenia reklamácia je obvykle 1 mesiac. Čipy sa dajú zasieľať po jednom kuse.

Pri dodržaní nasledujúcich podmienok poskytuje firma VIS na bezkontaktné čipy predĺženú záruku, a to až na 9 rokov:

- **čipy boli firmou VIS dodané od roku 2004**
- **na reklamáciu je predložených minimálne 10 ks čipov naraz**
- **púzdro ani čip (sklenená tyčinka) nenesie známky výrazného mechanického poškodenia**

Vo všetkých ostatných prípadoch bude výmena vykonaná uhradením ceny výmeny púzdra.

Pri dodávke poštou vždy účtujeme poštovné a balné podľa aktuálneho cenníku.

REKLAMAČNÉ PODMIENKY SÚ PLATNÉ BEZ VÝNIMKY PRE VŠETKY REKLAMÁCIE ČIPOV, UPLATŇOVANÉ PO 1. SEPTEMBRA 2009

Po prevzatí zásielky si, prosím, overte funkčnosť všetkých čipov priložením k identifikátoru čipov. Zistíte tak, či nedošlo k poškodeniu čipu počas prepravy (vnútri čipu sa nachádza sklenená tyčinka). Pokiaľ nájdete nefunkčný čip a do 14-tich dní od doručenia zásielky nám ho nepoškodený (neotvorený) pošlete späť, bude Vám tento čip vymenený zdarma ako reklamácia. V prípade poškodených čipov doteraz nepridelených stravníkovi nebude na neskoršie reklamácie braný ohľad.

Čipy na reklamáciu posielajte v krabíčke (ako balík) alebo v bublinovej obálke a vždy doporučene. Pokiaľ je čip umiestnený iba v obyčajnej obálke, dochádza často k jej pretrhnutiu a strate čipu, čo spôsobujú triediace stroje pošty.

Bezkontaktný elektronický identifikačný čip je moderný výrobok využívajúci špičkové technológie. Poškodenie čipu nastane iba veľmi zriedka. Pokiaľ však stravník skutočne takýto čip reklamuje, odporúčame:

1. Skontrolovať, že čip sa nedá prečítať na výdajnom, (objednávacom) mieste a ani na identifikátore v kancelárii.
2. Spýtať sa stravníka, či bezkontaktný žetón nerozoberal - deti sú veľmi zvedavé a niekedy žetón násilne rozoberú a vlastný elektronický čip im vypadne a rozbije sa (jedná sa o malú sklenenú tyčinku) alebo sa stratí či niekam zapadne.
3. Otvorením žetónu sa presvedčíte priamo na mieste pred stravníkom o tom, že nebol aktívny čip z púzdra vyňatý. Ak však bude aktívny čip v púzdre prítomný, mechanicky nepoškodený a napriek tomu nebude funkčný, bez obáv pošlite takýto výrobok na reklamáciu. Po otvorení čipu na zistenia prítomnosti s stavu sklenenej tyčinky, Vám nebudeme účtovať prípadnú výmenu púzdra.

Pokiaľ si sami netrúfate čip otvoriť alebo sa Vám to z nejakého dôvodu nedarí, označte čip tak, aby bolo zrejmé, komu patril a pošlite čip do firmy VIS na posúdenie reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie pošleme čip späť vrátane vašej identifikácie. V prípade oprávnenej reklamácie obdržíte samozrejme čip nový. Pracovníci firmy VIS sú viazaní prísny pracovným kódexom a reklamácie vybavujú úplne korektne. Nemusíte mať obavy, že v prípade nepoškodeného skleneného čipu nebude vaše reklamácia kladne vybavená. Navyše dodávateľ čipov tieto reklamácie bez problémov vybavuje a ani firma VIS nie je takouto reklamáciou nijakým spôsobom poškodená.

Pri mechanicky poškodených alebo celkom chýbajúcich aktívnych čipoch (sklená tyčinka vnútri) sa nedá uplatniť záruka. Pokiaľ je púzdro čipu značne poškodené (poškriabané, obhryzené, otláčené, popísané), potom v rámci riešenia reklamácie púzdro nahradíme novým a bude Vám účtovaný poplatok za výmenu púzdra.

Chybné čipy zhromažďujte a pošlite na reklamáciu pred koncom záručnej doby, ušetríte si tým poplatky za poštovné. Odporúčame objednávať jednorázovo väčšie množstvo čipov v jednej farbe.

Vnútrajšok púzdra bez aktívneho čipu



S aktívnym čipom



Objednávanie v období prázdnin

Počas prázdnin uvádzajte týždeň, kedy môžete Vašu zásielku objednaných identifikačných médií prevziať. Predídete tak možným komplikáciám s doručovaním zásielok. Pokiaľ nám pošta vráti zásielku identifikačných médií nevyzdvihnutú, sme nútení Vám v prípade opakovaného posielania účtovať ďalšie náklady.