

Děkujeme za vaši objednávku identifikačních médií a věříme, že Vám budou dlouho a spolehlivě sloužit. I přes vysokou spolehlivost a pozornost, s jakou jsou tato media vyráběna, může dojít k jejich poškození a následné nefunkčnosti. Proto připojujeme několik důležitých informací a rad, jak v takových případech postupovat. Dále také naleznete informace o možnostech a způsobech objednávání laminovaných karet a identifikačních čipů.

OPTICKÉ IDENTIFIKAČNÍ KARTY

Na identifikační karty poskytuje firma VIS 2 roky záruční lhůtu. Doba vyřízení reklamace je 1 měsíc.



Karty neděrujte. Vlivem narušení laminace dochází k pronikání vlhkosti dovnitř karet a k jejich následnému rozlepování. Na takto znehodnocené karty se záruka nevztahuje. Pro nošení karty na krku lze objednat k tomu určené tzv. pouzdro se závěsem na krk. Mechanickému namáhání karty a jejímu lámání dokáže zabránit pouzdro tvrdé. Jedná se o stejná pouzdra, jaká se používají např. u kreditních karet. Pouzdra měkká zabraňují poškrábání či jinému znečištění povrchu karty, které může zapříčinit nečitelnost optického kódu.

Karty nepopisujte a nepolepujte v části s čárovým kódem z přední ani zadní strany. Tato část je opticky snímána, proto musí zůstat volná z obou stran.

Vzhledem k ceně poštovního doporučujeme vadné karty shromážďovat a zaslat k reklamaci před koncem záruční doby.

OBJEDNÁVÁNÍ KARET

- zasláním vyplněného formuláře **Objednávka identifikačních médií**
- e-mailem na adrese objednavkyIM@visplzen.cz - nutno uvést všechny potřebné údaje objednávky (předmět: objednávka karet; fakturační údaje, kontaktní osoba, adresa, telefon, série, počet kusů a barva, požadavek na termín dodání - běžný nebo expresní)
- telefonicky

Objednávky vyřizujeme do jednoho měsíce. Za příplatek lze objednat i expresní dodávku karet, kterou expedujeme do pěti pracovních dnů. Karty objednávejte v množství po celých desítkách.

EXPEDIČNÍ NÁKLADY

Za každou dodávanou barvu karet jsou účtovány expediční náklady bez ohledu na počet objednaných kusů. Výše poplatků se řídí platným ceníkem.

Doporučujeme objednávat jednorázově větší množství karet v jedné barvě. Ušetříte tak za expediční náklady.

VZHLED KARET

Karty vyrábíme v šesti barvách. Pravá část přední strany karty společně s logem naší společnosti a barevným pruhem slouží jako rozlišovací barevný prvek. **Levá část přední strany** je vyhrazena **pro logo vaší jídelny** v případě, že o takovou možnost projevíte zájem. V opačném případě je standardně tištěna reklama, propagace a případné slevy na vstupném do českých zoologických zahrad.

Část zadní strany karty slouží jako tzv. rezervovaná plocha. Tuto plochu mohou využívat jídelny, které mají zájem o vlastní vzhled karty, nebo které v rámci své doplňkové činnosti nabízejí plochu jako reklamní prostor jiným subjektům. V případě nezájmu ze strany provozovatele stravovacích služeb je tento prostor nabídnut třetím stranám.



Barevné varianty karet

Upozorňujeme, že výrobek Identifikační karta VIS je chráněn jako ochranná známka. Zneužití ve smyslu trestního zákona je postížitelné trestní sazbou do 2 let nebo peněžitým trestem do 2 milionů Kč.

BEZKONTAKTNÍ ČIPY

Na bezkontaktní čipy poskytuje firma VIS 2 roky záruční lhůtu. Doba vyřízení reklamace je 1 měsíc. Čipy lze zasílat po jednom kuse.

Při dodržení následujících podmínek poskytuje firma VIS na bezkontaktní čipy prodlouženou záruku, a to až na 9 let:

- **čipy byly firmou VIS dodané od roku 2004**
- **k reklamaci je předloženo minimálně 10 kusů čipů najednou**
- **pouzdro ani čip (skleněná tyčinka) nenese známky výrazného mechanického poškození**

Po dobu vyřizování reklamace doporučujeme zapůjčit strážníkovi náhradní čip.

Ve všech ostatních případech bude výměna provedena za úhradu ceny přepouzdračení.

Při dodávce poštou vždy účtujeme poštovné a balné dle aktuálního ceníku.

TYTO REKLAMAČNÍ PODMÍNKY PLATÍ BEZ VÝJIMKY PRO VŠECHNY REKLAMACE ČIPŮ, UPLATŇOVANÉ PO 1. ČERVENCI 2009.

Po převzetí zásilky čipů si ověřte funkčnost všech čipů přiložením ke čtečce. Zjistíte tak, jestli nedošlo k poškození čipu během přepravy (uvnitř čipu se nachází skleněná tyčinka). Pokud naleznete nefunkční čip a do 14ti dnů od doručení zásilky nám ho nepoškozený (neotevřený) zašlete zpět, bude Vám tento čip vyměněn zdarma jako reklamace. V případě poškozených čipů dosud nepřidělených strážníkovi nebude na pozdější reklamace brán zřetel.

Čipy k reklamaci zasílejte v krabičce (jako balík) nebo v bublinkové obálce a vždy doporučeně. Pokud je čip umístěn pouze v obyčejné obálce, dochází často k jejímu protržení, které způsobují třídící stroje České pošty.

Bezkontaktní elektronický identifikační čip je moderní výrobek využívající špičkové technologie. K poškození dochází jen velmi zřídka. Pokud však strážník skutečně takový čip reklamuje, doporučujeme:

1. Zkontrolovat, že čip nelze přečíst ani na čtečce v kanceláři
2. Zeptat se strážníka, zda bezkontaktní žeton nerozebíral - děti jsou velmi zvědavé a někdy žeton násilně rozeberou a vlastní elektronický čip jim vypadne (jedná se o malou skleněnou tyčinku).
3. Otevřením žetonu se přesvědčit přímo na místě před strážníkem o tom, že nebyl aktivní čip z pouzdra vyjmut. Jestliže bude aktivní čip v pouzdře přítomen mechanicky nepoškozený a přesto nebude funkční, bez obav nám pošlete takový výrobek k reklamaci. Po otevření čipu za účelem zjištění přítomnosti skleněné tyčinky vám nebudeme účtovat případné přepouzdračení.

Pokud si netroufáte čip otevřít, nebo se Vám to nedaří, nepopisujte čip, ale označte ho tak, aby bylo zřejmé, komu patřil, a pošlete do firmy VIS k posouzení reklamace. V případě neoprávněné reklamace pošleme čip zpět včetně vaší identifikace. V případě oprávněné reklamace obdržíte samozřejmě čip nový. Pracovníci firmy VIS jsou vázáni přísným pracovním kodexem a reklamace vyřizují naprosto korektně. Dodavatel čipů tyto reklamace bez problémů vyřizuje a ani firma VIS není takovou reklamací nijak poškozena.

U mechanicky poškozených nebo zcela chybějících aktivních čipů (skleněná tyčinka uvnitř) nelze uplatnit záruku. Pokud je pouzdro čipu značně poškozené (poškrábané, okousané, otláčené, popsané), pak v rámci řešení reklamace toto pouzdro vyměníme za nové a bude Vám naúčtován poplatek za přepouzdračení.

Vadné čipy shromažďujte a zašlete k reklamaci před koncem záruční doby, ušetříte tím za poštovné.

Doporučujeme objednávat jednorázově větší množství čipů v jedné barvě, ušetříte tak za expediční náklady.

Vnitřek pouzdra bez aktivního čipu



S aktivním čipem



Objednávání v období prázdnin

V době prázdnin uvádějte týden, během kterého můžete zásilku objednaných identifikačních médií převzít. Předědte tak možným komplikacím s doručením zásilek. Pokud nám pošta vrátí zásilku identifikačních médií nevyzvednutou, jsme nuceni Vám v případě opakovaného zasílání účtovat další náklady.