

Όροι και Προϋποθέσεις Υπηρεσίας «VigorPlus»

Το πακέτο υπηρεσίας «**VigorPlus**» (εφεξής «Υπηρεσία») διατίθεται προς πώληση στο δίκτυο των συνεργατών της εταιρίας με επωνυμία «LEXIS ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ Α.Ε.», η οποία εδρεύει στην οδό Κλεισθένους 401, Τ.Κ. 15344 στο Γέρακα Αττικής και έχει διακριτικό τίτλο «LEXIS Α.Ε.» (εφεξής «Εταιρία»), με κάθε αγορά προϊόντος του οίκου «DRAYTEK CORP» (εφεξής η «DRAYTEK»).

A. ΕΓΓΡΑΦΗ –Registration

1. Η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη ως συνέχεια αγοράς νέων προϊόντων και μόνο και παρέχεται αποκλειστικά από τη LEXIS έπειτα από αγορά του εκάστοτε πακέτου από τον Πελάτη. Είναι μη μεταβιβάσιμη και ισχύει μόνο για προϊόντα που έχουν αγοραστεί από την Ελλάδα από επίσημους μεταπωλητές των προϊόντων της DRAYTEK και για το συγκεκριμένο σειριακό αριθμό που έχει δηλωθεί μέσω των διαδικασιών που αναφέρονται παρακάτω. Η Υπηρεσία ισχύει για **5 χρόνια** από την ημερομηνία αγοράς και την επιτυχή εγγραφή του προϊόντος στο σύστημα της LEXIS μέσω των ιστοσελίδων www.lexis.gr ή www.draytek.gr. Η Υπηρεσία δεν παρέχεται σε εξοπλισμό που αγοράστηκε σε ειδική τιμή (π.χ. μεταχειρισμένο, επισκευασμένο, β' διαλογής κ.λπ.).
2. Η υπηρεσία **VigorPlus** είναι διαθέσιμη για αγορά **εντός 15 ημερών από την αγορά** του προϊόντος. Μέσα στο χρονικό πλαίσιο των **30 ημερών από την αγορά** του προϊόντος θα πρέπει να γίνει εγγραφή από τον Πελάτη στο σύστημα της LEXIS μέσω της ιστοσελίδας www.lexis.gr, συμπληρώνοντας τα στοιχεία της φόρμας που βρίσκονται στο σημείο «**Ενεργοποίηση Επέκτασης Εγγύησης**» (www.lexis.gr → Εγγύηση → Ενεργοποίηση Επέκτασης Εγγύησης). Η υπηρεσία **VigorPlus** είναι σε ισχύ μόνο όταν έχει σταλεί η επιβεβαίωση ότι η εγγραφή έχει γίνει. Στην περίπτωση που δε γίνει η αγορά της Υπηρεσίας καθώς και η σχετική εγγραφή εντός του ανωτέρω προβλεπόμενου ορίου, τότε η υπηρεσία **VigorPlus** και τα προνόμια της δε θα είναι διαθέσιμα. Σε περίπτωση αγοράς της Υπηρεσίας αλλά μη εγγραφής από τον Πελάτη στο παραπάνω οριζόμενο χρονικό διάστημα, η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη και δε γίνεται επιστροφή της αξίας αυτής μέσω οποιασδήποτε μορφής.
3. Εναλλακτικά, η εγγραφή στην υπηρεσία δύναται να πραγματοποιηθεί μέσω της ιστοσελίδας www.draytek.gr, συμπληρώνοντας τα στοιχεία που απαιτούνται στη «**Εγγραφή Προϊόντος & Ενεργοποίηση πακέτου VigorPlus**» (www.draytek.gr → Υπηρεσίες → Πακέτα Αναβαθμισμένης Εγγύησης → Εγγραφή Προϊόντος & Ενεργοποίηση πακέτου VigorPlus). Και στις δυο περιπτώσεις, απαιτείται η ηλεκτρονική αποστολή αντίγραφου της πρωτότυπης απόδειξης/τιμολογίου αγοράς. Στη συνέχεια, σας αποστέλλεται μέσω email επίσημη επιβεβαίωση και ο **μοναδικός κωδικός εγγραφής**, ο οποίος πρέπει να αναφέρεται σε κάθε επικοινωνία σας με το τεχνικό μας τμήμα της LEXIS κατά τη χρήση της Υπηρεσίας. Η υπηρεσία **VigorPlus** είναι σε ισχύ μόνο όταν έχει σταλεί η επιβεβαίωση ότι η εγγραφή έχει γίνει. Η διαδικασία της αποστολής της επιβεβαίωσης ολοκληρώνεται εντός 24 ωρών από την καταχώρηση των στοιχείων (εξαιρούνται Σαββατοκύριακα και αργίες).
4. Η διαδικασία εγγραφής μπορεί να πραγματοποιηθεί και από τρίτους (π.χ. ο μεταπωλητής ή ο προμηθευτής για λογαριασμό του πελάτη), αρκεί τα στοιχεία που θα εισαχθούν να αφορούν τον πελάτη και όχι εκείνους, διότι σε διαφορετική περίπτωση η Υπηρεσία δε θα είναι διαθέσιμη. Αν κάποιο τρίτο πρόσωπο ολοκληρώσει την εγγραφή για λογαριασμό του πελάτη, είναι ευθύνη του να εισάγει τα σωστά στοιχεία του κατόχου και του προϊόντος. Σε καμία περίπτωση η Εταιρία δε φέρει ευθύνη για την ορθή καταχώρηση των ανωτέρω στοιχείων.

5. Σε περίπτωση αλλαγής διεύθυνσης, θα πρέπει να γίνει ενημέρωση του τεχνικού τμήματος ώστε να ενημερωθούν τα στοιχεία του Πελάτη και η Υπηρεσία να ξαναγίνει διαθέσιμη μέσω της καινούργιας τοποθεσίας. Η παραπάνω Υπηρεσία παύει να ισχύει σε περίπτωση μεταφοράς και εγκατάστασης του εξοπλισμού εκτός Ελλάδος.

B. ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ / ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

6. Η παραλαβή του μηχανήματος αντικατάστασης την επόμενη εργάσιμη ημέρα ισχύει για το μεγαλύτερο μέρος της Ελλάδας. Εξαιρέση αποτελούν ορισμένα απομακρυσμένα νησιά και δυσπρόσιτες περιοχές όπου ο χρόνος παράδοσης του εξοπλισμού αυξάνεται χωρίς δυνατότητα ακριβούς προσδιορισμού και εξαρτάται από τη συνεργαζόμενη εταιρία ταχυμεταφορών, ενώ ενδέχεται να υπάρχει χρέωση μεταφορικών εξόδων. Το σχετικό αίτημα αντικατάστασης θα πρέπει να παραληφθεί εγγράφως και έπειτα από σχετική επικοινωνία, το αργότερο έως τις 14:00 για αποστολή του εξοπλισμού την ίδια μέρα. Ο στόχος παράδοσης είναι η επόμενη εργάσιμη ημέρα (εξαιρούνται Σαββατοκύριακα/αργίες), ωστόσο κάτι τέτοιο εξαρτάται από την εταιρία μεταφοράς καθώς και από λόγους ανωτέρας βίας (π.χ. ακραίες καιρικές συνθήκες, απεργίες). Τα κόστη μεταφοράς από τον Πελάτη προς την Εταιρία (Κλεισθένους 401, Τ.Κ. 15344, Γέρακας Αττικής) βαρύνουν τον Πελάτη, ενώ από την Εταιρία προς τον Πελάτη βαρύνουν την Εταιρία.
7. Το μηχάνημα αντικατάστασης θα είναι ίδιο μοντέλο και μπορεί να είναι είτε καινούργιο είτε ανακατασκευασμένο. Αν δεν υπάρχει διαθέσιμο ίδιο μοντέλο, θα γίνει προμήθεια εξοπλισμού με παρεμφερή χαρακτηριστικά με την μορφή προσωρινής αντικατάστασης, η οποία θα ισχύει μέχρι να καταστεί διαθέσιμο το τελικό προϊόν αντικατάστασης από την πλευρά της Εταιρίας. Αν απαιτηθεί η λύση αντικατάστασης με άλλο μοντέλο, θα υπάρχει παροχή υποστήριξης όσον αφορά στην παραμετροποίηση του μηχανήματος. Ωστόσο, δε θα είναι δυνατή η επαναφορά (restore) από backup που έχουν παρθεί από τον προηγούμενο εξοπλισμό.
8. Στην περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί να φέρει το μηχάνημα στο επισκευαστικό κέντρο της Εταιρίας, θα πρέπει να έχει προηγηθεί τηλεφωνική επικοινωνία (210-6777007, Δευτέρα-Παρασκευή, 09:00-17:00-εκτός επίσημων αργιών) ώστε να οριστεί ο χρόνος παραλαβής. Κατά την αναμονή του Πελάτη, θα γίνει η διάγνωση και επισκευή του μηχανήματος ή στην περίπτωση που δεν επισκευάζεται, θα γίνει άμεση αντικατάστασή του με ίδιο ή παρεμφερές μηχάνημα (στην τελευταία περίπτωση η αντικατάσταση έχει τη μορφή προσωρινού χαρακτήρα- προσωρινή αντικατάσταση).
9. Το προϊόν προσωρινής αντικατάστασης δεν έχει τεχνικούς ή λειτουργικούς περιορισμούς και ενδέχεται να έχει διαφορετικά τεχνικά χαρακτηριστικά ή χαρακτηριστικά χειρισμού και εμφάνισης από το αρχικό μηχάνημα. Ο Πελάτης οφείλει να χειρίζεται το προϊόν προσωρινής αντικατάστασης που παραλαμβάνει σύμφωνα με τις προδιαγραφές λειτουργίας του και να το επιστρέφει στην κατάσταση που το παρέλαβε, μαζί με τα αντίστοιχα παρελκόμενα (π.χ. τροφοδοτικό, κεραίες, καλώδια, βάση, εγχειρίδια χρήσης κ.λπ.) και τη συσκευασία αλλιώς ευθύνεται για κάθε ζημιά/φθορά/απώλεια που τυχόν προκάλεσε, επιβαρυνόμενος το σχετικό κόστος. Η μη επιστροφή του προϊόντος προσωρινής αντικατάστασης από τον Πελάτη στην Εταιρία, εφόσον απαιτηθεί, είναι παράνομη, αποτελεί δε αδίκημα για το οποίο επισύρονται οι εκ του νόμου προβλεπόμενες συνέπειες.
10. Τυχόν αποστολή αρχείων backup για το μηχάνημα της αντικατάστασης, θα πρέπει να είναι σε κρυπτογραφημένη μορφή (π.χ. zip με κωδικό πρόσβασης). Μην συμπεριλαμβάνετε τον κωδικό στο email.
11. Το ελαττωματικό προϊόν θα πρέπει να επιστραφεί στο τεχνικό τμήμα της LEXIS (Κλεισθένους 401, Τ.Κ. 15344, Γέρακας Αττικής) με χρέωση του Πελάτη και στην εργοστασιακή του συσκευασία, απαλλαγμένη από φθορές, μέσα σε 7 ημερολογιακές ημέρες από την παραλαβή του μηχανήματος αντικατάστασης. Σε αντίθετη περίπτωση, το μηχάνημα αντικατάστασης θα τιμολογηθεί κανονικά με την τρέχουσα ενδεικτική λιανική τιμή + ΦΠΑ.
12. Το ελαττωματικό προϊόν θα πρέπει να επιστραφεί στην Εταιρία μαζί με όλα τα παρελκόμενα (τροφοδοτικά, εξαρτήματα, καλώδια, κεραίες, εγχειρίδια χρήσης κ.λπ.). Μόνο το κύριο μηχάνημα θα αντικατασταθεί, εκτός κι αν υπάρχει βλάβη και σε κάποιο/κάποια εκ των παραπάνω.

13. Για την παροχή του μηχανήματος αντικατάστασης, ενδέχεται να απαιτηθεί κατάθεση ενός ποσού εγγύησης (μέσω μεταφοράς σε τραπεζικό λογαριασμό της LEXIS ή χρέωσης πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας) που θα επιστραφεί στο ακέραιο όταν το ελαττωματικό μηχάνημα παραληφθεί από το τεχνικό τμήμα σε καλή κατάσταση και σύμφωνα με την πιο πάνω διαδικασία (όρος Νο.11).
14. Σε περίπτωση επισκευής της βλάβης καθώς και σε περίπτωση μερικής ή ολικής αντικατάστασης του εξοπλισμού με νέο (εφόσον επισκευή δεν είναι δυνατή), η διάρκεια ισχύος της Υπηρεσίας δεν ανανεώνεται αλλά συνεχίζει να ισχύει για το υπόλοιπο εναπομείναν μέχρι τη λήξη της διάρκειας.
15. Η επίσημη εγγύηση του κατασκευαστή εξακολουθεί να ισχύει από την ημερομηνία της αρχικής αγοράς του εξοπλισμού, παράλληλα με την επέκταση εγγύησης μέσω της υπηρεσίας VigorPlus.
16. Η υπηρεσία VigorPlus δεν περιλαμβάνει εγκατάσταση στο χώρο του Πελάτη. Το προϊόν θα πρέπει να εγκατασταθεί και να παραμετροποιηθεί από τον ίδιο ή να ζητηθεί τηλεφωνική βοήθεια από το τεχνικό τμήμα της LEXIS.
17. Αν το προϊόν σας εμφανίσει κάποιο πρόβλημα, ενδέχεται να χάσετε δεδομένα, ρυθμίσεις ή άλλες πληροφορίες που βρίσκονται αποθηκευμένες στο μηχάνημα χωρίς η Εταιρεία να φέρει ουδεμία ευθύνη. Είναι πάντα ευθύνη του πελάτη να διατηρεί ενημερωμένα backup.
18. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει για απώλεια δεδομένων (data) του εξοπλισμού των οποίων την ευθύνη αποθήκευσης (backup) και φύλαξης φέρει αποκλειστικά ο Πελάτης.
19. Ειδικό Όροι Βλαβών: Η υπηρεσία **VigorPlus** και η εγγύηση του κατασκευαστή δεν καλύπτει ζημιές ή βλάβες που προκλήθηκαν είτε από παράγοντες που δεν καλύπτονται από την επίσημη εγγύηση (π.χ. φωτιά, νερό, κεραυνός κ.λπ.) είτε από άλλη φυσική καταστροφή, είτε από χρήση πέραν της ενδεδειγμένης. Στις περιπτώσεις που έπεται από τεχνικό έλεγχο διαπιστωθεί ότι η βλάβη που αφορά στα μηχανικά και ηλεκτρονικά μέρη του εξοπλισμού προκλήθηκε από: α) υπαιτιότητα του Πελάτη (κακή χρήση), ή β) από επισκευή/απόπειρα επισκευής ή αναβάθμισης από μη εξουσιοδοτημένο τεχνικό της LEXIS ή γ) από χρήση/εγκατάσταση firmware που δεν είναι συμβατά με το συγκεκριμένο εξοπλισμό ή δ) από φυσικά αίτια (π.χ. κεραυνούς, πλημμύρες κ.λπ.) ή ε) από αυθιμειώσεις της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος ή στ) από φυσιολογικές φθορές ή ζ) από τη μη τήρηση των οδηγιών που περιγράφονται στο εγχειρίδιο λειτουργίας της Συσκευής ή η) από οποιονδήποτε εξωγενή παράγοντα, τότε στην περίπτωση που κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με το Τεχνικό Τμήμα της LEXIS διαπιστωθεί ότι η ζημία ή η βλάβη έχει προκληθεί από μια από τις παραπάνω περιπτώσεις, το Τεχνικό Τμήμα δύναται να παρέχει ανταλλακτικά και μηχανικά μέρη (π.χ. πλακέτα) έναντι τιμήματος καθώς και να το παραμετροποιήσει σύμφωνα με το αρχείο backup του πελάτη, χωρίς να έχει προηγηθεί μηχανήμα αντικατάστασης. Σε αυτή την περίπτωση τα κόστη μεταφοράς από και προς την Εταιρεία βαρύνουν εξ'ολοκλήρου τον Πελάτη.
20. Δεν καλύπτονται από την Υπηρεσία βλάβες σε: α) περιφερειακά μέρη ή συσκευές που τυχόν συνδέονται με τον εξοπλισμό που καλύπτεται από την υπηρεσία **VigorPlus**, β) εξαρτήματα όπως κεραίες και αντάπτορες για τα οποία ισχύει η εγγύηση του Κατασκευαστή. Επιπλέον, από την Υπηρεσία δεν καλύπτεται εξοπλισμός στον οποίο ο σειριακός αριθμός (serial number) έχει καταστραφεί, ξεκολληθεί ή παραποιηθεί.
21. Η υπηρεσία **VigorPlus** καλύπτει αναπάντεχες βλάβες του προϊόντος σας, αλλά όχι εκείνες που είτε υπήρχαν στο προϊόν πριν την εγγραφή είτε προϋπήρχαν (π.χ. bugs).
22. Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί την εργοστασιακή συσκευασία και το πλήρες περιεχόμενο αυτής (εξοπλισμός, παρελκόμενα) σε άριστη κατάσταση καθ' όλη τη διάρκεια της Υπηρεσίας και να τα παραδίδει στην Εταιρεία σε περίπτωση που του ζητηθούν.
23. Εάν το προβληματικό μηχάνημα έχει τυχόν ενεργές συνδρομές (π.χ. URL Reputation), είναι ευθύνη του Πελάτη να ενημερώσει σχετικά το Τεχνικό Τμήμα της LEXIS ώστε αυτές να διατηρηθούν και να μεταφερθούν στο μηχάνημα αντικατάστασης με σχετική διαδικασία που θα γίνει από την LEXIS. Σε περίπτωση που γίνει (προσωρινή) αντικατάσταση με μηχάνημα που υπόκειται σε διαφορετική κατηγορία συνδρομών, η μεταφορά των συνδρομών δεν είναι δυνατή.
24. Οποιαδήποτε εσκεμμένη προσπάθεια να αποκτηθεί η υπηρεσία **VigorPlus** για προϊόν που δεν καλύπτεται, ή η κάλυψη είναι άκυρη, ή εσκεμμένα αναφερθεί διαφορετικό πρόβλημα/κατάσταση στο μηχάνημα, στοιχειοθετείται το έγκλημα της απάτης σύμφωνα με τον Ποινικό Κώδικα και η εταιρεία επιφυλάσσεται για κάθε νόμιμο δικαίωμα και αποζημίωσης σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα.

25. Αν ο εξοπλισμός που επιστρέφεται στη LEXIS μέσω της υπηρεσίας **VigorPlus** δεν είναι εκείνος για τον οποίο καλύπτεται ο Πελάτης, τότε ο ίδιος θα επωμιστεί πλήρως το κόστος του μηχανήματος αντικατάστασης και το οποίο δεν επιστρέφεται. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο Πελάτης θα είναι επίσης υπεύθυνος και για άλλα τυχόν κόστη που θα επιβληθούν (π.χ. μεταφορικά).
26. Η υπηρεσία **VigorPlus** δεν αποτελεί πολιτική ασφαλιστικής κάλυψης. Πρόκειται για υπηρεσία αναβαθμισμένης εγγύησης με πληρωμή.
27. Τα μέλη της υπηρεσίας **VigorPlus** θα λαμβάνουν ανά διαστήματα newsletter της DRAYTEK μέσω της LEXIS. Σε περίπτωση που επιθυμείτε, μπορείτε να σταματήσετε να τα λαμβάνετε κάνοντας κλικ στο "unsubscribe" στο τέλος του email.
28. Μολονότι καταβάλλεται η καλύτερη δυνατή προσπάθεια για την συνεχή παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται, η Εταιρεία δεν εγγυάται το συνολικό επίπεδο των υπηρεσιών καθώς και τους όρους. Όλες οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες κατόπιν της καλύτερης δυνατής προσπάθειας εκ μέρους της και με δεδομένη αυτή, σε περίπτωση ανώμαλης εξέλιξης της παροχής, η Εταιρεία δεν ενέχεται προς αποζημίωση.
29. Οι Όροι και Προϋποθέσεις υπόκεινται σε λογικές αλλαγές ή διευκρινίσεις ανά πάσα χρονική στιγμή και χωρίς προειδοποίηση, είτε μέσω πρόσθεσης νέων χαρακτηριστικών/υπηρεσιών είτε κατάργησης υφισταμένων, κατά τη διάρκεια της συνδρομής του Πελάτη. Η διαθέσιμη και παρεχόμενη Υπηρεσία θα είναι σύμφωνα με τους όρους που υπήρχαν κατά την εγγραφή.
30. Με την αγορά της υπηρεσίας **VigorPlus** ο Πελάτης αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα τους παραπάνω Όρους και Προϋποθέσεις.

VigorPlus

Advanced Support

DrayTek