

ONLINE TECHNICAL SUPPORT – STANDARD

Podmínky poskytování služby (CZ verze – závazná)

Platné od: 1. 11. 2025

Poskytovatel:

FAIRINO Europe s.r.o.

IČO: 23301791 DIČ: CZ23301791

Sídlo: Jakoubka ze Stříbra 781/44, Nové Sady, 779 00 Olomouc, Česká republika
(dále jen „Poskytovatel“)

1. Definice služby

Služba **Online Technical Support – Standard** (dále jen „**Služba**“ nebo „**OTS Standard**“) je základní úroveň online technické podpory poskytované společností FAIRINO Europe s.r.o. ke kolaborativním robotům FAIRINO („**Cobot**“).

Služba umožňuje zákazníkovi kontaktovat technickou podporu FAIRINO Europe prostřednictvím e-mailu, online chatu nebo jiných komunikačních kanálů uvedených na Support Portálu FAIRINO Europe, a to v rozsahu a podmínkách stanovených těmito podmínkami.

2. Rozsah poskytované služby

2.1 Služba zahrnuje:

- základní technickou podporu k produktům FAIRINO (hardwaru i softwaru) formou vzdálené konzultace;
- asistenci při identifikaci závad, doporučení postupu řešení a případné odkázání na servisní zásah či náhradní díly;
- poskytování informací o provozu, aktualizacích, či základních nastaveních zařízení FAIRINO.

2.2 Služba **nezahrnuje**:

- fyzické servisní zásahy u zákazníka;
- vzdálené připojení k systému zákazníka;
- školení, pokročilou konfiguraci, vývoj či integraci software třetích stran;
- podporu k produktům, které nejsou dodány nebo autorizovány společností FAIRINO Europe s.r.o.

3. Doba trvání služby

3.1 OTS Standard je poskytována **po dobu trvání záruky** na příslušný produkt FAIRINO, standardně:

- 24 měsíců (standardní záruka), nebo
- 12 měsíců (v případě zkrácené záruky).

3.2 Po uplynutí této doby Službu nelze prodloužit ani dokoupit samostatně.

4. Provozní doba a reakční doba

4.1 OTS Standard je dostupná v pracovní dny, **pondělí–pátek od 8:00 do 16:00** (časová zóna Praha, ČR).

4.2 Dny pracovního klidu jsou soboty, neděle, státní svátky a další dny určené společností FAIRINO Europe s.r.o. jako nepracovní.

4.3 Požadavky zaslané mimo provozní dobu se považují za přijaté následující pracovní den.

4.4 **SLA – doba první reakce:** nejpozději do **5 pracovních dnů** od přijetí požadavku.

5. Způsob komunikace

Komunikace se uskutečňuje výhradně prostřednictvím následujících oficiálních kanálů FAIRINO Europe s.r.o.:

- e-mail: **contactus@fairino.support**
- WhatsApp: <https://chat.whatsapp.com/DMR6tBx1UmXAJBSMW0YP9>
- nebo prostřednictvím **Support Portálu FAIRINO Europe**: <https://fairino.support/>

Aktuální a platné kontaktní informace jsou vždy zveřejněny na **Support Portálu FAIRINO Europe**.

6. Podmínky využití služby

6.1 Oprávněn využívat službu je pouze zákazník, který:

- zakoupil Cobot FAIRINO od FAIRINO Europe s.r.o. nebo jejího **autorizovaného distributora** (Authorised Reseller/Distributor of FAIRINO Europe),
- a nachází se v období platné záruky.

6.2 V případě, že zákazník zakoupil produkt prostřednictvím **Authorised Reseller/Distributor of FAIRINO Europe**, je povinen kontaktovat **primárně svého distributora či prodejce**, který posoudí dotaz a v případě potřeby ve spolupráci s FAIRINO Europe s.r.o. rozhodne o **předání komunikace na Online Technical Support FAIRINO Europe s.r.o.**

6.3 OTS Standard je určena pro základní poradenství. FAIRINO Europe s.r.o. si vyhrazuje právo odmítnout opakované nebo nadměrné dotazy, které se netýkají technického fungování výrobku nebo jsou řešeny v uživatelské dokumentaci.

6.4 V rámci OTS Standard nelze garantovat vyřešení problému, ale pouze poskytnutí odpovídající technické podpory a doporučení dalšího postupu.

7. Jazyk a lokalita podpory

Podpora je poskytována v jazyce **českém, slovenském nebo anglickém**, dle dostupnosti techniků.

Časové údaje se řídí místním časem České republiky (CET/CEST).

8. Odpovědnost

8.1 FAIRINO Europe s.r.o. nenese odpovědnost za jakékoli škody vzniklé v důsledku nesprávného použití produktů nebo neprovedení doporučených kroků.

8.2 FAIRINO Europe s.r.o. si vyhrazuje právo měnit tyto podmínky, včetně provozní doby a komunikačních kanálů, s předchozím oznámením na webových stránkách a Support Portálu.

9. Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky jsou závazné pro všechny uživatele služby OTS Standard a tvoří nedílnou součást záručních a servisních podmínek společnosti FAIRINO Europe s.r.o.

V případě rozporu mezi jazykovými verzemi má přednost české znění.

ENGLISH VERSION (for reference)

Online Technical Support – Standard

Terms and Conditions

Effective from: November 1, 2025

Provider:

FAIRINO Europe s.r.o.

Business ID: 23301791 VAT ID: CZ23301791

Registered Office: Jakoubka ze Stříbra 781/44, Nové Sady, 779 00 Olomouc, Czech Republic
(hereinafter referred to as the “**Provider**”)

1. Definition of the Service

The **Online Technical Support – Standard** (“**Service**” or “**OTS Standard**”) is the basic level of online technical support provided by FAIRINO Europe s.r.o. for FAIRINO collaborative robots (“**Cobot**”).

The Service enables the Customer to contact FAIRINO Europe’s technical support via the official communication channels listed on the FAIRINO Support Portal, under the scope and conditions set forth in these Terms.

2. Scope of the Service

2.1 The Service includes:

- basic technical assistance for FAIRINO hardware and software via remote consultation;
- guidance on troubleshooting and recommended actions, including referral to service intervention or spare part replacement;
- information on operation, updates, and basic configuration of FAIRINO devices.

2.2 The Service **does not include**:

- on-site interventions;
- remote connection to the Customer’s systems;
- training, advanced configuration, or software integration;
- support for third-party or unauthorized products.

3. Duration of the Service

The OTS Standard is provided for the **duration of the product warranty**, i.e.

- 24 months (standard warranty), or
- 12 months (short warranty).

The Service cannot be extended or purchased separately.

4. Support Hours and Response Time

4.1 OTS Standard is available on business days, **Monday to Friday, 8:00–16:00 (Prague time)**.

4.2 Non-working days include weekends, Czech national holidays, and company-designated holidays.

4.3 Requests submitted outside support hours are considered received on the next business day.

4.4 **SLA – First response time:** within **5 business days** after request receipt.

5. Communication Channels

Communication is available exclusively through the following official channels of FAIRINO Europe s.r.o.:

- E-mail: **contactus@fairino.support**
- WhatsApp: <https://chat.whatsapp.com/DMR6tBx1UmXAJBSMW0YP9>
- Support Portal: <https://fairino.support/>

Current and valid contact information is always available on the **FAIRINO Support Portal**.

6. Service Usage Conditions

6.1 The Service is available only to Customers who:

- have purchased a FAIRINO Cobot from FAIRINO Europe s.r.o. or its **Authorised Reseller/Distributor of FAIRINO Europe**,
- and are within a valid warranty period.

6.2 Customers who purchased their product through an **Authorised Reseller/Distributor of FAIRINO Europe** must **primarily contact their respective reseller or distributor**.

The **Authorised Reseller/Distributor** shall, in cooperation with FAIRINO Europe s.r.o., decide whether the communication should be escalated and handled directly by **FAIRINO Europe's Online Technical Support**.

6.3 The Service is intended for essential technical guidance. FAIRINO Europe s.r.o. reserves the right to decline excessive or repetitive inquiries unrelated to product functionality or clearly addressed in user documentation.

6.4 FAIRINO Europe s.r.o. does not guarantee that every issue will be resolved but undertakes to provide adequate technical support and a recommended course of action.

7. Language and Time Zone

Support is provided in **Czech or Slovak, or English**, depending on staff availability.

All time references follow **Prague time zone (CET/CEST)**.

8. Liability

FAIRINO Europe s.r.o. is not liable for any damage arising from improper product use or failure to follow recommended procedures.

The Provider reserves the right to amend these Terms, including support hours and communication channels, with prior notice published on the official website and Support Portal.

9. Final Provisions

These Terms are binding for all OTS Standard users and form an integral part of FAIRINO Europe s.r.o.'s warranty and service conditions.

In the event of any discrepancy, the **Czech version shall prevail**.