

FAIRINO Europe s.r.o. – Záruční podmínky (Warranty Terms)

Verze: v1.3

Platnost od: 15. října 2025 (až do vydání nových podmínek)

Společnost: FAIRINO Europe s.r.o.

IČO: 23301791

DIČ (VAT ID): CZ23301791

Sídlo: Jakoubka ze Stříbra 781/44, Nové Sady, 779 00 Olomouc, Česká republika

Support Portal: <https://fairino.support>

Technická podpora: contactus@fairino.support

Obchod / Reklamáce: contactus@fairino.sale

Poznámka k jazyku: Tato česká verze je rozhodující. Anglický překlad je uveden níže pro informaci.

1) Kdo jsme a na co se podmínky vztahují

Tyto záruční podmínky platí pro prodej a servis produktů značky **FAIRINO** (kolaborativní roboty a vybrané příslušenství) poskytovaný společností **FAIRINO Europe s.r.o.** v Evropě. Naši zákazníci spadají do dvou skupin:

- **End-Clients** (koncoví uživatelé)
- **Partners: System/Software Integrators a Resellers/Distributors**

Záruka se řídí českým právem, zejména ustanoveními § 2099 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a uplatňuje se v rozsahu uvedeném níže.

Specifické ujednání v individuální smlouvě (např. partnerské smlouvě) má přednost.

V případech, kdy je zákazník **spotřebitelem** ve smyslu občanského zákoníku, se uplatní příslušná **kogentní ustanovení o ochraně spotřebitele** (§ 2165 a násl. OZ).

2) Délka záruky a její zahájení

- **Standardní záruka:** 24 měsíců od **doručení zákazníkovi** (End-Client nebo Partner, který od nás nakupuje).
Pokud **nelze prokázat datum doručení**, počátečním datem záruční doby je **15. den po odeslání z našeho skladu**.
- **Zkrácená záruka:** 12 měsíců – lze sjednat na přání zákazníka (obvykle se promítne do ceny).
- **Rozšířená záruka:** až 36 měsíců – po interním schválení, obvykle pro nabídky s ≥ 3 coboty; zpoplatněno a vyžaduje písemné ujednání.
- **Prodloužení záruky pro Reseller/Distributor při skladování cobota:**
Na žádost před prodejem zákazníkovi (End-Client či System/SW Integrator od našeho Partnera – Resellera/Distributora) lze jednorázově prodloužit běh záruky max. o 6 měsíců za poplatek a při splnění podmínek:
(i) cobot je **nepoužitý**, (ii) **zaregistrován v našem systému** se sériovým číslem jako „skladová jednotka“, (iii) Reseller/Distributor prokáže, že k prodeji dále nedošlo před datem prodloužení. Porušení podmínek může vést k neplatnosti prodloužení.

Pozn.: U zboží třetích stran platí záruka dle těchto podmínek, není-li uvedeno jinak. Pokud dodavatel třetí strany poskytuje odlišnou záruku, můžeme ji „přenést“ jako **pass-through záruku**.

3) Co záruka pokrývá

Záruka pokrývá **vady materiálu a zpracování** hardware produktů FAIRINO, které se projeví při **běžném používání** v souladu s dokumentací a technickými limity (např. payload, cykly, prostředí, údržba).

- **Hardware:** oprava nebo výměna vadné součásti; pokud není účelná, dodáme náhradní jednotku.
- **Firmware/Software výrobce (FAIR Innovation, Suzhou):** zajišťujeme aktualizace a technickou součinnost. Jako **distributor** neneseme odpovědnost za vady původního SW/FW nad rámec zákona; řešíme ve spolupráci s výrobcem.
- **Naše vlastní Software/Firmware:** na námi vyvinutou část poskytujeme záruku na **shodu se specifikací**; detaily mohou být uvedeny v EULA/SLA.

4) Co záruka nepokrývá (příklady)

- Poškození vzniklá **nesprávným použitím**, montáží, kalibrací, integrací nebo provozem mimo specifikaci (např. dlouhodobé využívání maximálního payloadu, přetížení os, nevhodné efekty).
- Zásahy **neautorizovaných osob** (hardware i software), modifikace a neoriginální díly.
- **Běžné opotřebení**, spotřební materiál, kosmetické vady bez vlivu na funkci.
- Poškození po převzetí, živelné události, výpadky napájení, EMI, koroze, nevhodné prostředí, nesprávné čištění.
- Inkompatibility způsobené třetími stranami (PLC, kamery, síť, bezpečnostní systémy, skripty).
- **Data a konfigurace** – zákazník odpovídá za zálohy; neodpovídáme za ztrátu dat.

5) Jak uplatnit záruku (RMA – Return Merchandise Authorization)

Pokud zákazník koupil přes partnera → kontaktuje partnera.

Pokud koupil přímo u nás → kontaktuje **Online Technical Support** přes Support Portal nebo ERP aplikaci, která vytvoří ticket a přiřadí technika.

Úroveň podpory:

Základní je **Standard**, reakce do **5 pracovních dnů** během **business hours (8:00–16:00)**; kontakt po 16:15 → počítá se od 8:00 následujícího pracovního dne. Vyšší úrovně mohou mít rychlejší SLA.

Postup:

1. Technik doporučí úpravu, výměnu nebo předá reklamaci RMA oddělení.
2. RMA přidělí číslo a určí logistiku:
 - A) zaslání k nám do ČR (preferováno),
 - B) placený on-site zásah (cena = manday + náklady),
 - C) zaslání náhradního dílu,
 - D) autorizovaný partner v Evropě.
3. Diagnostika → rozhodnutí (záruka/placená oprava/zamítnuto).
4. Vyřízení – oprava, výměna nebo **advance replacement** (depozit může být požadován).

Lhůty:

- Reakce OTS: do 5 prac. dnů
- Předání RMA: do 5 prac. dnů
- Diagnostika: do 15 prac. dnů od doručení
- Vyřízení: běžně do 60 dnů (s možností prodloužení)

Doprava: Zákazník platí tam, my zpět (u uznané reklamace). Riziko nese odesílatel; doporučujeme pojištění a originální balení.

Náhradní zařízení (loaner):

Placená služba – identický model po dobu opravy max. 60 dnů. Doporučujeme zakoupit již při pořízení cobota; držíme skladem podle doby záruky. Lze poptat i dodatečně při RMA, ale bez záruky dostupnosti.

Poskytnutí loanera ani oprava neprodlužují záruku (pokud není písemně dohodnuto).

Zařízení zůstává naším majetkem; po výzvě nutno ihned vrátit. **Dopravu tam hradíme my, zpět zákazník.**

6) Podmínky provozu a údržby (klíčové povinnosti zákazníka)

- Dodržovat instalační a bezpečnostní pokyny, limity **payloadu**, rychlosti, rozsahů os, prostředí a údržby.
- Vést **záznamy o provozu a servisu** a poskytnout je na vyžádání.
- Umožnit přístup k zařízení k diagnostice (včetně vzdáleného přístupu, pokud je to dohodnuto).
- Nepovolovat zásahy **neautorizovaných osob**.

Nedodržení těchto zásad může vést k **omezení nebo zamítnutí záruky**.

7) Odpovědnost, omezení a rozhodné právo

- Naše odpovědnost je (pokud zákon nezakazuje) **omezena** na:
 - (i) náklady na opravu/výměnu, nebo
 - (ii) vrácení kupní ceny za vadnou položku.
- **Naše celková odpovědnost** za jakoukoli škodu vzniklou v souvislosti s produktem je omezena na **hodnotu vadného produktu nebo poskytnuté služby**.
- **Vylučujeme** náhradu **nepřímých škod**, ušlého zisku, prostojů výroby, ztráty dat a následných škod.
- Poskytnutí náhradního zařízení ani oprava sama o sobě **neprodlužují běh záruky**, pokud se písemně nedohodne jinak.
- Zpracování a poskytnutí **EU shody (CE dokumentace)** zajišťujeme ve spolupráci s naší sesterskou společností **AROJA XORFEX**. Tato skutečnost **nemění** záruční podmínky; technická shoda je řešena v rámci dokumentace výrobku.

Rozhodné právo a řešení sporů:

- Řídí se **právem České republiky**.
- Přednostně usilujeme o **mimosoudní řešení**.
- V případě soudního řízení mohou být spory vedeny **u soudů v České republice dle naší volby**.

8) Zvláštní ustanovení pro partnery

System/Software Integrators:

Mohou vyřizovat reklamace u **svých zákazníků** podle svých interních postupů a místní legislativy.

Vůči nám postupují podle těchto záručních podmínek a partnerské smlouvy.

Resellers/Distributors:

Jsou vázáni **partnerskou smlouvou** s FAIRINO Europe s.r.o., příslušnou legislativou a svými interními procesy.

Vůči svým zákazníkům (ať už koncovým uživatelům nebo dalším partnerům, např. System/SW integrátorům) vystupují jako samostatní dodavatelé a nesou odpovědnost za poskytování **vlastní záruky**.

Vůči nám řeší případné reklamace podle těchto záručních podmínek a ustanovení partnerské smlouvy.

FAIRINO Europe s.r.o. poskytuje záruku **výhradně vůči Resellerům/Distributorům**, a to dle těchto záručních podmínek a partnerské smlouvy.

Reselleři/Distributoři odpovídají za primární komunikaci se svými zákazníky a za správné a včasné předávání RMA dat.

Naše záruční lhůta vůči Resellerovi/Distributorovi běží od **data dodání produktu tomuto partnerovi**, zatímco jejich vlastní záruka vůči jejich zákazníkům se řídí jejich podmínkami a legislativou.

Reselleři/Distributoři by měli vůči svým zákazníkům nabízet **minimálně obdobné záruční a servisní podmínky**, jaké poskytujeme my.

Konkrétní rozsah a detaily jsou **individuálně sjednány v partnerské smlouvě**.

Možnost prodloužení záruky při skladování viz článek 2.

9) FAQ – Rychlé odpovědi

Je záruka vždy 24 měsíců?

Ano, standardně. Lze sjednat 12 měsíců (levnější) nebo rozšířit až na 36 měsíců po schválení.

Mám závadu – volat vás, nebo partnera?

Pokud jste nakoupili přes partnera, kontaktujte jeho.

Pokud přímo u nás, kontaktujte nás přes **Support Portal** nebo **ERP aplikaci**.

Dostanu náhradního cobota po dobu opravy?

Ano, jako **placenou službu (loaner)** po dobu opravy, max. 60 dnů.

Doporučujeme zakoupit při pořízení cobota.

Dopravu tam hradíme my, zpět zákazník.

Kdo platí dopravu?

Zákazník hradí dopravu k nám; my hradíme zpět, pokud je reklamáce uznána.

Co firmware/software?

Výrobce (FAIR Innovation) poskytuje aktualizace; my zprostředkováváme.

Na námi vyvinutý SW/FW se vztahuje záruka dle specifikace a případného EULA/SLA.

10) Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky tvoří součást našich nabídek a smluv, pokud není výslovně ujednáno jinak.

Jakékoli změny vyžadují **písemnou formu**.

Tyto záruční podmínky jsou platné od **15. října 2025 až do vydání nových podmínek**.

FAIRINO Europe s.r.o. – Warranty Terms (v1.3-EN)

Effective from: 15 October 2025 (until new terms are issued)

Company: FAIRINO Europe s.r.o.

Company ID (IČO): 23301791 | **VAT ID:** CZ23301791

Registered Office: Jakoubka ze Stříbra 781/44, Nové Sady, 779 00 Olomouc, Czech Republic

Support Portal: <https://fairino.support>

Technical Support: contactus@fairino.support

Sales / Warranty Department: contactus@fairino.sale

Language Note: The Czech version is the only legally binding text. This English translation is for reference purposes only.

1) Scope and Applicability

These Warranty Terms **govern the sale and servicing** of **FAIRINO** products (collaborative robots and selected accessories) provided by **FAIRINO Europe s.r.o.** within Europe.

Our customers fall into two groups:

- **End-Clients** (final users)
- **Partners: System/Software Integrators and Resellers/Distributors**

The warranty is governed by **Czech law**, specifically Sections **2099 et seq. of Act No. 89/2012 Coll., the Civil Code**, and applies to the extent set out below. Any specific provisions in an individual contract (e.g., Partnership Agreement) take precedence.

If the customer qualifies as a **consumer** under Czech law, the relevant **mandatory consumer-protection provisions** (Sections 2165 et seq. of the Civil Code) shall apply.

2) Warranty Duration and Commencement

- **Standard Warranty:** 24 months from the date of **delivery to the customer** (either End-Client or Partner buying directly from us).
If the **date of delivery cannot be sufficiently proven**, the warranty period starts on the **15th day after dispatch from our warehouse**.
- **Short Warranty:** 12 months – available **upon customer request** (typically reflected in the price).
- **Extended Warranty:** up to 36 months – available **upon internal approval**, usually for offers including three or more cobots; chargeable and must be agreed in writing.
- **Warranty Extension for Reseller/Distributor storage:** upon request, before resale to **their customer** (whether an End-Client or a System/SW Integrator under the Reseller/Distributor), the warranty may be extended by up to **six months**, subject to a fee and these conditions: (i) the cobot is **unused**, (ii) **registered in our system** with its serial number as a “stock unit”, and (iii) the Reseller/Distributor proves that the unit has **not been resold** before the extension date. Breach of these conditions **may render the extension void**.

Note: For third-party accessories (e.g., end-effectors, cameras, cables), these terms apply unless otherwise specified. If a supplier offers a different warranty, we may pass it on as a **pass-through warranty**.

3) Warranty Coverage

The warranty covers **defects in materials or workmanship** of FAIRINO hardware products that occur during **normal use** in accordance with documentation and technical limits (e.g., payload, duty cycles, environment, maintenance).

- **Hardware:** repair or replacement of a defective component; if repair is not practical, a replacement unit may be provided.
- **Firmware/Software from manufacturer (FAIR Innovation, Suzhou):** we provide updates and technical liaison. As a **distributor**, we are not liable for manufacturer firmware/software defects beyond statutory obligations; issues are handled **in close co-operation with the manufacturer**.
- **Our own Software/Firmware (if applicable):** for software developed by FAIRINO Europe s.r.o., we provide a warranty for **conformity with the published specification**; details may be set out in EULA/SLA agreements.

4) Warranty Exclusions (Examples)

- Damage from **improper use**, installation, calibration, integration or operation outside specifications (e.g., **continuous operation at maximum payload**, overloading of axes, unsuitable end-effectors).
- Work by **unauthorized persons**, hardware or software modifications, or use of non-original parts.
- **Normal wear and tear**, consumables or cosmetic defects not affecting functionality.
- Damage after delivery due to transport, natural disasters, power issues, EMI, corrosion, unsuitable environment or improper cleaning.
- Incompatibilities caused by third-party systems (PLC, cameras, network, safety systems, user scripts).
- **Data and configuration loss** – the customer is responsible for backups; we are not liable for data loss.

5) Warranty Claim Procedure (RMA – Return Merchandise Authorization)

Purchased via Partner? → File the claim **through your Partner**, who handles and coordinates with us.

Purchased directly from us? → Contact us through the **Support Portal** or by e-mail.

RMA Process (Simplified):

1. **Initiation via Online Technical Support** – contact via WhatsApp/e-mail or our ERP application, which creates a ticket and assigns a technician.
 - Response time depends on **support level**. Default = **Standard**; higher levels may have faster SLA.
 - For **Standard**, response within **5 business days** during **business hours (8:00–16:00)**. If after 16:15, SLA starts at **8:00 next business day**.
2. **Case Assignment** – technician may recommend correction, part replacement, or escalate to **Warranty Department (RMA)**.
3. **RMA assigns case ID** and decides logistics:
 - (A) return to our Czech service center (preferred),
 - (B) **paid on-site service** (technician manday + travel costs),
 - (C) shipment of **replacement part** for self-installation,
 - (D) assignment of **authorized EU service partner**.
4. **Diagnosis** → **Decision**: approved / paid repair offer / rejected (with reason).
5. **Resolution**: repair or replacement, or **advance replacement** (deposit may apply).

Time Frames:

- Initial response: within **5 business days** (business hours).
- Escalation to RMA: within **5 business days** from first reply.
- Diagnostics: within **15 business days** from receipt (or on-site access).
- Total resolution: usually within **60 days**, extendable if manufacturer involvement is required.

Shipping and Costs:

- Customer pays shipping **to us**; if accepted, we cover **return shipping**. If rejected, customer pays both shipping and diagnostic labor.
- **Shipping risk** rests with the sender – original packaging and insurance recommended.

Loaner Device (Temporary Replacement):

- **Paid service** – an **identical cobot model** available for loan for up to **60 days** during repair. Best purchased with the original cobot; we keep stock per warranty duration.
- Can be **requested later** during RMA but availability is not guaranteed.
- Providing a loaner or repair **does not extend the original warranty**, unless agreed in writing.
- The device remains our property; the customer must **return promptly upon request. Outbound shipping covered by us; return shipping by customer.** See separate Loaner Agreement.

6) Operation and Maintenance Requirements

- Follow installation and safety instructions, limits of **payload**, speed, axis range, environment, and maintenance.
- Keep **operation and service records** and provide them upon request.
- Allow access to the device for diagnostics (including remote access, if agreed).
- Do not allow any intervention by **unauthorized persons**.

Failure to comply may result in **restriction or rejection** of warranty claims.

7) Liability, Limitations, and Governing Law

- Our liability is (unless prohibited by law) **limited to**:
 - (i) the cost of repair/replacement, or
 - (ii) refund of the purchase price of the defective item.
- **Our total liability** for any damages in connection with the product is limited to the **value of the defective product or provided service**.
- **We exclude** liability for **indirect, consequential, or special damages**, loss of profit, production downtime, data loss, and related damages.
- Providing a repair or loaner device **does not extend** the warranty period, unless agreed in writing.
- **EU conformity (CE documentation)** is ensured in cooperation with our affiliated company **AROJA XORFEX**. This does not affect the warranty terms; conformity is addressed in product documentation.

Governing Law and Dispute Resolution:

- Governed **exclusively by Czech law**.
- We always seek **amicable (out-of-court) resolution** first.
- Should court proceedings be required, disputes will be handled **before Czech courts, at our discretion**.

8) Partner-Specific Terms

System/Software Integrators:

May process warranty claims for **their customers** under their internal procedures and local law. Claims towards us follow these Terms and the Partnership Agreement.

Resellers/Distributors:

Are bound by the **Partnership Agreement** with FAIRINO Europe s.r.o., applicable legislation, and their internal processes.

Toward their customers (whether End-Clients or further partners such as System/SW Integrators), they act as

independent suppliers and are responsible for providing their **own warranty**.

They handle any claims with us in accordance with these Terms and the Partnership Agreement.

FAIRINO Europe s.r.o. provides warranty **solely to the Reseller/Distributor**, under these Terms and the Partnership Agreement.

Resellers/Distributors are responsible for **primary communication** with their customers and for **timely and correct RMA data** submission.

Our warranty period toward a Reseller/Distributor starts from the **date of delivery of the product to that Partner**, while their own warranty to their customers is governed by their internal terms and applicable law.

Resellers/Distributors are expected to offer **at least similar warranty and service terms** to their customers as those we provide.

The exact scope and conditions are **individually defined in the Partnership Agreement**.

Possibility of storage-related warranty extension – see Section 2.

9) FAQ – Quick Answers

Is the warranty always 24 months?

Yes, by default. It may be 12 months (lower cost) or extended up to 36 months upon approval.

Who should I contact for a problem – you or my Partner?

If purchased through a Partner, contact them.

If purchased directly from us, use the **Support Portal** or **ERP system application**.

Can I get a loaner cobot during repair?

Yes, as a **paid service** for up to 60 days, subject to availability.

We recommend purchasing it with your cobot.

Outbound shipping covered by us; return shipping by the customer.

Who pays for shipping?

The customer covers shipping to us; we cover return shipping if the claim is approved.

What about firmware/software?

The manufacturer (FAIR Innovation) provides updates; we facilitate access.

For software/firmware developed by FAIRINO Europe s.r.o., warranty applies per specification and relevant EULA/SLA.

10) Final Provisions

These Terms form an integral part of our quotations and contracts unless expressly agreed otherwise.

Any amendments must be made **in writing**.

These Warranty Terms shall be interpreted and enforced **in accordance with Czech law**.

In the event of any discrepancy between the Czech and English versions, **the Czech version shall prevail**.

Effective from: 15 October 2025 – **until replaced by new Terms**.