



Since 1992



# АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



**Качественият печат е лицето на вашия бизнес.**

Актуализация 01.09.2016

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

за сключване на сделки с "АРБИКАС" ООД

Ние в АРБИКАС ежедневно доказваме на нашите клиенти и партньори, че могат да разчитат на професионално, надеждно и качествено обслужване. Същото отношение очакваме и от нашите доставчици. Взаимоотношенията ни са изградени на взаимно доверие, адекватна комуникация и професионализъм.

Всички партньори на АРБИКАС ООД са обвързани с посочените тук общи условия, затова Ви молим да ги прочетете внимателно.

### 1. РАБОТНО ВРЕМЕ

- 1.1. Работим за вас от Понеделник до Петък от 09:00 сутринта до 18:30 вечерта.
- 1.2. АРБИКАС не работи в събота и неделя, официалните празници за Република България, както и на специално предварително обявени дати (обявени в офисите и/или на нашата интернет страница, не по-късно от 2 календарни седмици преди настъпване на датата).
- 1.3. Работното време за офис „Стрелбище“ е от 09:00 сутринта до 18:00 вечерта от Понеделник до Петък, с почивни дни Събота и Неделя.

### 2. ПОРЪЧКИ

- 2.1. Поръчки можете да правите на нашата интернет страница: <http://www.arbikas.com>, след регистрация. **Регистрацията не е автоматична и не става веднага.** Наш администратор ръчно обработва всяка заявка за регистрация и съответния партньор получава в рамките на 6 часа, в работно време, username и парола за достъп. След регистрация всеки наш партньор има достъп до всички артикули, които предлагаме, с включените отстъпки към него. Пълно и подробно ръководство за работа с нашия сайт можете да намерите тук: [http://www.arbikas.com/view/add\\_files/instruction\\_site.pdf](http://www.arbikas.com/view/add_files/instruction_site.pdf)  
Ако имате препоръки към нашия сайт и работата с него ще се радваме да ни ги изпратите на e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com)
- 2.2. Поръчки можете да правите и по телефона (02/971-21-61, 02/873-11-79, 02/870-16-08, 02/ 492-13-15 0896/ 800-622, 0896/ 800-620), национален номер: 0700 300 11, по факс (02/971-21-61, 02/873-11-79, 02/870-16-08), а също и по skype (скайп 1: [arbikas](https://www.skype.com/partners/arbikas), скайп 2: [arbikas\\_support](https://www.skype.com/partners/arbikas_support)) и на e-mail: [sales@arbikas.com](mailto:sales@arbikas.com).
- 2.3. Поръчки можете да правите и към офиса ни в жк.Стрелбище на телефони 02/958-92-61, 958-93-61, 0898/ 47 67 10, по техния skype: [arbikas-office](https://www.skype.com/partners/arbikas-office), или на e-mail: [office@arbikas.com](mailto:office@arbikas.com).
- 2.4. Сроковете за обработка и изпълнение на вашите поръчки можете да видите по-долу в глава 6.
- 2.5. Независимо от начина на поръчка, заявявайки и закупувайки продукти и/или услуги от АРБИКАС ООД, Вие декларирате, че сте съгласни с общите условия на фирмата.
- 2.6. АРБИКАС ООД приема поръчки за доставка на специфични части, оригинални и/или неоригинални, като срокът за доставка е около 6 седмици, освен ако не е договорено друго (съответно при пристигане на частта дори и по-рано се свързваме с вас). Всички поръчки на наши партньори се капарират предварително в размер на 30% от стойността на поръчаните части, като капаро не е необходимо за предварително одобрени партньори с добра кредитна история. Одобен партньор обаче, който откаже заявена и доставена стока губи правото си на поръчки без капаро и заплаща 15% (петнадесет на сто) от общата сума на поръчката без ДДС като цена за отмятането си от поръчката.
- 2.7. АРБИКАС ООД поддържа над 95% от обявените позиции на склад. При пускане на онлайн поръчка обърнете внимание на полето за наличност. В случай, че дадена част не е налична, или е специфична и не е спомената в нашия продуктов каталог, АРБИКАС може да я достави в срокове описани в глава 6. За целта е необходимо да се свържете с нас и да дадете точния парт номер на частта. За всяка поръчка на специфична част, АРБИКАС не носи отговорност, в случай на невъзможност за доставка, дори и капарирана, по причини извън АРБИКАС.



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

- 2.8. Всички поръчки се доставят при условията на клаузата Ex Works (EXW) от Incoterms, тоест франко склад на АРБИКАС ООД.
- 2.9. До пълното заплащане на дължимата цена, АРБИКАС ООД си запазва правото на собственост върху продуктите. Това право на собственост преминава върху насрещната страна в момента на извършването на всички дължими плащания към АРБИКАС ООД. Рискът за погиване на продуктите преминава върху Партньора от датата на получаването им.

- 2.10. **Поръчки и/или запитвания за резервни части се приемат само с парт номер на търсената част.** Не работим по снимка, по обяснение за местоположение и функция, или по описание за външен вид ! Ако не разполагате със сервизна документация, във ваша помощ сме предложили на нашия сайт Part locator – диаграми за различни модели машини, от различни производители, с местонахождението на дадената част в машината и съответстващия ѝ парт номер. Достъп до нашия Part Locator имате на адрес: <http://www.arbikas.com/Main.php?do=locator>. Всеки наш партньор е длъжен да ни дава парт номера на частта, която го интересува – така се избягват субективни грешки, съкратяват се значително сроковете за обработка и пр.

Как се работи с парт лист вижте тук:

[http://www.arbikas.com/view/storage/service/how\\_to\\_work\\_with\\_partlists.pdf](http://www.arbikas.com/view/storage/service/how_to_work_with_partlists.pdf)

Защо е необходимо ползването на парт лист вижте тук:

<http://www.arbikas.com/view/storage/articles/whyPN.pdf>

АРБИКАС не носи отговорност за грешно заявени части. Молим всички наши партньори да се водят по парт номера на стоката, а не по превода, по снимката, по описанието или по споменатия съвместим модел в базата ни данни. Възможни са грешки в българския превод на стоките – превода е само ориентиран. Възможни са грешно упоменати съвместими модели. Възможни са и други субективни грешки по базата данни. Водещ винаги е парт номера. Намерете в документацията на вашата машина парт номера на частта, която ви трябва и по него я открийте в базата ни данни. Ако установите грешки ви молим да ни уведомите.

### 3. ТРАНСПОРТ

- 3.1. Транспортните разходи за всички поръчки за провинцията на части, бутилирани тонери (дадени по телефона, интернет или направени по друг начин) на стойност над 200 лева с ДДС са за сметка на фирма АРБИКАС - за транспорт на територията на България, врата – врата, и съответно АРБИКАС определя коя ще е куриерската фирма.
- 3.2. При поръчки под 200 лева с ДДС за провинцията транспортните разходи са за сметка на получателя, като той е в правото си да избере куриер от следните куриерски фирми, с които работим: Еконт Експрес, Спида, Европът, М&ВМ Експрес и Д и Д Експрес, като сам определя дали пратката ще има застраховка (за негова сметка), дали ще е до адрес или до поискване.
- 3.3. Транспортните разходи за нови оригинални консумативи и/или нови машини са за сметка на получателя.
- 3.4. Транспортните разходи за нови неоригинални консумативи и/или обновени машини са за сметка на получателя, освен ако стойността на поръчката не надхвърля 400 лева без ДДС.
- 3.5. Таксата за транспортни услуги в рамките на град София (посещение на място при клиента, до границите фиксирани от околновръстния път) е 5 лева без ДДС, освен ако партньорът не ползва отстъпки, посочени по-долу. Транспортните услуги при презареждане на тонер касети или закупуване на съвместими касети BEST IMAGE за София (жълта зона) са безплатни. За червена и синя зона при презареждане на тонер касети или закупуване на съвместими касети BEST IMAGE транспортната такса се намалява с 5 лева без ДДС.
- 3.6. Таксата за посещение на адрес от техник за инсталации, монтаж на модули, диагностика и/или ремонт се заплаща 30 лева без ДДС на час, на машина (минимум 30 лв. без ДДС), като в цената е включена и транспортната услуга. Тази такса може да варира в зависимост от класа машина – за повече информация се свържете с наш консултант.
- 3.7. При отсъствие на клиента на посочения адрес, въпреки предварителна уговорка с наш оператор и/или сервизен техник, за второ (и/или следващо) посещение се начислява отново такса за транспорт. Транспортна такса се начислява за всяко едно посещение.



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

3.8. За транспортни услуги за София извън границите на околоръстен път София, цената за транспортната услуга се определя като 5 лева без ДДС плюс 0,60 лева без ДДС на километър след околоръстното шосе.

3.9. АРБИКАС поема обслужване със собствен транспорт и за някои населени места извън рамките на околоръстния път на София, но близкостоящи до него, на фиксирани цени.

- Зона 1 - жълт цвят - София град, в рамките на околоръстното + някои от източните квартали точно до околоръстното (Герман, Лозен, Панчарево ...) - транспортна такса 5 лева без ДДС; (за зареждане на касети или съвместими касети Best Image- безплатно)
- Зона 2 - червен цвят - близки до околоръстното населени места, но след него (Кремиковци, Нови Искър, Банкя, Божурище ...) - транспортна такса - 10 лв без ДДС; (за зареждане на касети или съвместими касети Best Image – таксата се намалява с 5 лв без ДДС)
- Зона 3 - син цвят - по-отдалечени от околоръстното места, които все пак обслужваме с наш транспорт (Кътина, Доброславци, Костинброд, Нови Хан, Елин Пелин ...) - 15 лева без ДДС; (за зареждане на касети или съвместими касети Best Image – таксата се намалява с 5 лв без ДДС)
- Подробна карта на зоните можете да намерите тук:

[http://www.arbikas.com/view/add\\_files/Sofia\\_i\\_okolnosti\\_transport\\_arbikas\\_yellow\\_red\\_blue\\_zoni.jpg](http://www.arbikas.com/view/add_files/Sofia_i_okolnosti_transport_arbikas_yellow_red_blue_zoni.jpg)

или тук:

<https://mapsengine.google.com/map/edit?mid=zj73fHAQ3xN8.kBkpk7s-2CYI>

3.10. АРБИКАС носи отговорност относно транспортирането при куриерска услуга за провинцията единствено по отношение на правилното, безопасно и добро опаковане на стоките и предаването им на представител на куриера. **Компанията не носи отговорност за стоки повредени и/или счупени и/или липсващи по вина на куриерската фирма.** В тези случаи нашите партньори следва да се обръщат към куриера извършил услугата.

#### 3.11. ПОРАДИ ЗАЧЕСТИЛИТЕ ОПЛАКВАНИЯ ЗА ПОВРЕДЕНИ ПРАТКИ:

3.11.1. Съветваме всички наши партньори да застраховат пратките си и да обявяват стойността на пратката, с цел по-съвестна, отговорна и качествена работа на куриера.

3.11.2. Съветваме нашите партньори, при получаване на пратка, внимателно да оглеждат цялостта на опаковката и в присъствието на куриера да проверяват съдържанието на пратката, както и дали са здрави всички артикули в нея, след което, при евентуални щети, да изискват да им бъде съставен протокол за установени липси и/или повреди. **Претенции за щети могат да бъдат заведени единствено ако липсите или щетите са установени в присъствието на куриера !!!**

#### 4. ЦЕНИ

4.1. Всички цени са обявени с ДДС, освен ако изрично не е упоменато друго.

4.2. Разпоредбите на ЗДДС (Закон за Данък Добавена Стойност) са задължителни и се спазват винаги.

4.3. АРБИКАС запазва правото си на промени в цените, условията и спецификациите без предизвестие.

4.4. Всички промоционални цени са валидни само за ограничено количество и то за промоционален срок.

#### 5. ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТ ПРИ СЕРВИЗНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ТЕХНИКА

5.1. Устройството се доставя в сервиза от клиента (или упълномощено от него лице), или след направена поръчка за сервизно обслужване на адрес, от представител на сервиза. Клиента е длъжен да даде пълни и верни данни за контакт с него.

5.2. При постъпване на машина за ремонт в сервиза се издава приемателен протокол за ремонт от системата за контрол на поръчките и се отпечатва в 2 екземпляра, подписани от клиентът (или упълномощеното от него лице) от една страна, и от преставителя на АРБИКАС - от друга страна (приемчика в сервиза), с мокър печат на АРБИКАС на двата екземпляра. При посещение на адрес протоколът за ремонт се издава ръчно, след което при постъпване в сервизните бази на АРБИКАС се регистрира в системата за управление на поръчките. Всяка машина задължително се тества пред клиента при постъпване в сервиза. Когато машината не е тествана при приемане, за удостоверяващо състоянието на машината се приема копие пуснато впоследствие в сервиза при първоначално



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

тестване - АРБИКАС не носи отговорност при разлика в заявеното състояние на машината и актуалното състояние установено при тестване.

- 5.3. До изтичане на упоменатия срок за диагностика (в повечето случаи до 2 работни дена) на машината посочен в издадения протокол за ремонт, фирма АРБИКАС се задължава да уведоми клиента по телефона (освен ако не е уговорено друго) за състоянието на машината, какви дефекти има, колко би струвал евентуалния ремонт, и какви части са необходими за него, след което клиентът дава съгласието си за ремонта. Към ремонт се процедира само след потвърждение от клиента, или ако клиентът не може да бъде намерен последователно 3 пъти в рамките на един работен ден на оставените от него телефони.
- 5.4. При отказ на клиента на този етап - диагностика, единствените разходи, които той е необходимо да заплати, са разходите за диагностиката, които са упоменати в издадения му протокол за ремонт, посочени като такса за диагностика и евентуалните транспортни разходи, посочени по-горе, ако представител на фирмата е взел машината от адрес.
- 5.5. Ако машината е функционално годна по време на диагностиката, по отношение на заявената повреда (и не са установени други повреди) клиентът заплаща единствено разходите за диагностиката, които са упоменати в издадения му протокол за ремонт, посочени като такса за диагностика и евентуалните транспортни разходи, посочени по-горе, ако представител на фирмата е взел машината от адрес .
- 5.6. Такса за диагностика не се дължи единствено в случаите, когато дадена част, от която зависи ремонта, не може да бъде доставена, или при невъзможност за пълно диагностициране на устройството.
- 5.7. При съгласие от страна на клиента за извършване на ремонта такса за първоначална диагностика не се начислява, а се начислява единствено цената на труда по ремонта.
- 5.8. При съгласие от страна на клиента за извършване на ремонта, сервизният техник поел машината посочва срок, в който машината ще е готова и изтествана.
- 5.9. При предаване на машината обратно на клиента (или на упълномощеното от него лице) се съставя и отпечатва втората част от протокола за ремонт – предавателен протокол, а именно точно описание на ремонтните дейности, точно описание на вложените части и гаранционен срок за извършения ремонт.
- 5.10. Потвърден ремонт след диагностика не може да бъде отказан в последствие и следва да бъде заплатен.
- 5.11. Клиентът може да следи online статуса на сервизната си поръчка по сервизния код в долния десен край на приемателния протокол при предадена машина за ремонт, или по сервизния код на бележката дадена при предоставяне на консуматив за зареждане/ремонт. Адреса за online проверка е: <http://www.arbikas.com/Main.php?do=repairs>
- 5.12. Отремонтираните машини се предават на клиента (или на упълномощеното от него лице) единствено след представяне на 2-рото копие на първоначалния приемателен протокол за ремонт (с мокър печат), съставен при постъпване на машината в сервиза.
- 5.13. АРБИКАС не носи отговорност за машини, за които не е издаден протокол от системата за управление на поръчки. Клиентът е длъжен да пази своето копие от първоначалния протокол за ремонт до получаване на машината, а окончателния цялостен протокол за ремонт до изтичане на гаранцията на ремонта (ако има такава).
- 5.14. При предаване на машина за ремонт, Клиентът е длъжен да изчака попълването на приемателния протокол и да се подпише, че е предал машината при посочените условия за ремонт. Ако клиентът откаже да чака, или по каквато и да е било причина няма разписан приемателен протокол, машината не постъпва в сервиза за ремонт, и съответно не се процедира нито към диагностициране, нито към ремонт.
- 5.15. АРБИКАС носи отговорност и дава гаранция единствено върху отремонтираните или сменените от фирмата модули, като гаранции се уважават при посочените по-долу гаранционни условия. Гаранция, в случай на извършена единствено профилактика / вложен само труд, не се дава.
- 5.16. За непотърсени отремонтирани или диагностицирани машини в срок от 3 месеца след постъпването им в сервиза, фирмата не поема никаква отговорност.
- 5.17. За непотърсени заредени, рециклирани или диагностицирани касети, мастилници и други консумативи в срок от 1 месец след постъпването им в сервиза, фирмата не поема никаква отговорност.



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

- 5.18. Ако са посочени неверни и/или недостатъчни данни за контакт с Клиента при постъпване на машина/машини и/или консумативи за ремонт/презареждане фирмата не поема никаква отговорност.

#### 6. СРОКОВЕ

- 6.1. За поръчки за провинцията направени до 16:00 на текущия ден транспортът в България за големите градове е до 1 ден (пратката тръгва същия ден и се получава от клиента на следващия ден). В случай, че предпочетете Европът или Еконт Експрес като куриер е желателно да направите вашата поръчка до 15:00, за да тръгне същия ден.
- 6.2. За по-малките населени места срока на доставката е до 2-3 дни, в зависимост от куриерската компания и дните за разнос.
- 6.3. Поръчки направени след 16:00 /15:00 за куриери Европът и Еконт Експрес/ се считат за следващия ден, тоест ще тръгнат на следващия ден и ще пристигнат на по-следващия ден (за големите градове).
- 6.4. В случай на корекция на вече заявена поръчка, е необходимо корекцията да бъде направена до 16:00 часа /15:00 за куриери Европът и Еконт Експрес/. В противен случай поръчката се счита за следващия ден, тоест ще тръгне на следващия ден и ще пристигне на по-следващия ден (за големите градове).
- 6.5. Всички заявки за доставка на стоки в град София се изпълняват от служебни автомобили и екипи на АРБИКАС, в срок до 8 работни часа, при работно време от 09:00 до 18:00 (за абонати до 6 работни часа) – срок за реакция. Ако стоките не са налични на склад, срока се договаря допълнително.
- 6.6. Срокът за реакция при заявки (посещение на адреса) за рециклиране/зареждане на тонер касети в град София е до 8 работни часа при работно време от 09:00 до 18:00 (за абонати до 6 работни часа). Обратното връщане на вече заредения/отремонтирания консуматив става в рамките на следващия работен ден. Фирмата може да предостави, при желание от страна на клиента, и ако разполага с точния модел, безплатно обратна тонер касета, за времето за зареждане на клиентската (с предимство се ползват абонатите).
- 6.7. Всички заявки (срок за реакция) за сервизни услуги в град София се изпълняват в срок до 10 работни часа (посещение на адреса) при работно време от 09:00 до 18:00 (за абонати до 6 работни часа). При невъзможност за отстраняване на проблема на място, или по-тежък и специфичен ремонт, техниците на АРБИКАС, след договаряне с клиента вземат машината за ремонт в сервиза. АРБИКАС предоставя, при възможност и при желание от страна на клиента, обратна машина, за времето за ремонт на клиентската (безплатно за абонати) с подписване на Договор за предоставяне на обратна техника.
- 6.8. Срокът за зареждане на вашата касета донесена в нашия офис е около 3 работни часа от приемането, при нормална натовареност на сервиза, или по договаряне при по-висока натовареност, но не повече от 15 работни часа.
- 6.9. АРБИКАС приема и спешни поръчки при следните срокове и цени за изпълнение:
- 6.9.1. за зареждане/рециклиране/ремонт на тонер касети и мастилници – срок до 1 час след предоставяне, с надценка 50% върху нормалната цена;
- 6.9.2. за ремонт/сервизиране/профилактика на принтери/копири/ многофункционални устройства и факсове – срок до 1 работен ден след предоставяне в офис Изток на АРБИКАС, с надценка 50% върху нормалната цена за труда по ремонта;
- 6.10. Срокът за превод, при издаване на фактура с плащане по банков път или наложен платеж /изпращане на стоката преди плащането - стоков кредит/, е до една календарна седмица от датата на издаване на фактурата, освен ако не е договорено друго. **Ако Клиентът наруши условията ни за плащане, съдържащи се в настоящият документ, или наруши предварително договорени условия, или ако АРБИКАС има информация или знае обстоятелства, които биха повлияли негативно върху кредитоспособността на Клиента и поставят плащането при посочените условия в риск, ние имаме правото да изискваме предварително плащане. В този случай ние ще уведомим Клиента, като заедно с това ще предоставим адекватен период, за който Клиента да може предварително да превежда парите си.**
- 6.11. Срокът за доставка на специфични части, които не са налични на склад, е около 6 седмици, освен ако не е договорено друго, като АРБИКАС не носи отговорност, в случай на невъзможност за доставка, дори и капарирана, по причини независещи от АРБИКАС. Възможна е забава поради национални празници както у нас, така и в страната на фирмата изпращач при внос; възможна е забава или невъзможност за внос и в случаи на природни бедствия и аварии, за които също не носим отговорност. АРБИКАС не отговаря



Since 1992



# АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



## Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

и за неизпълнение или за забавено изпълнение, ако продуктите, за които има поръчка, са спрени от производство или производството им е временно препятствано, или ако са възникнали други обстоятелства, които по обективен начин правят изпълнението невъзможно или го забавят. В случай на забава или невъзможност за внос, в които има предварително плащане, Клиентът е в правото си да получи парите си обратно, или ако желае да чака допълнително, при допълнителни договорки. АРБИКАС се счита за освободена от задълженията си и в случай, че доставката на продуктите е възможна само по усложнен начин, водещ до увеличаване на цената ѝ, освен ако насрещната страна (партньора поръчал продуктите), след като бъде уведомена, незабавно се съгласи да поеме увеличените разходи по доставката. При всички случаи АРБИКАС не носи отговорност за пропуснати ползи от забава или невъзможност за внос, и е отговорна само до размера на предварителното плащане, ако има такова. При всеки един от описаните по-горе случаи АРБИКАС трябва да уведоми насрещната страна незабавно след узнаването на препятстващото обстоятелство.

- 6.12. Възможна е и съкратена (ускорена) доставка на някои от позициите (около 10 работни дни), но в този случай цените се договарят допълнително и клиентът заплаща доставката до България.

## 7. ОТСТЪПКИ

7.1. Условия, касаещи **услугата безплатен транспорт**, предоставен от АРБИКАС ООД:

- 7.1.1. Клиентът ползва отстъпката "Безплатен транспорт" на части и/или бутилирани тонери за България при поръчки над 200 лева с ДДС, или над 100 лева с ДДС за София. Частите могат да бъдат както за консумативите (барабани, корони, магнитни ролки и т.н.), така и резервни части за принтери/копири/многофункционални устройства. По смисъла на тази точка, като резервни части даващи право на безплатен транспорт не се третират оригинални трансферни китове, оригинални китове за поддръжка, както и някои други специфични части – за повече информация се обърнете към нашите консултанти.
- 7.1.2. Клиентът ползва отстъпката "Безплатен транспорт" за услуги и/или части, за района на София при единични поръчки над 100 лева с ДДС, или при поръчки на стойност над 150 лева с ДДС средно на месец, за периода на последните 3 месеца (стойности на поръчките за стоките и услугите от посочените продуктови категории).
- 7.1.3. Клиентът ползва отстъпката "Безплатен транспорт" за зареждане на тонер касети за района на София (жълта зона) независимо от броя на предоставените тонер касети. За червена и синя зона таксата се намалява с 5 лева.
- 7.1.4. Клиентът може да ползва отстъпката „Безплатен транспорт“ за София за произволна услуга предлагана от АРБИКАС, стига да е комбинирана с предоставяне на тонер касета за презареждане.
- 7.1.5. Клиентът ползва отстъпката "Безплатен транспорт" за зареждане на мастилници за района на София при предоставяне на 2 и повече броя за зареждане.
- 7.1.6. Клиентът ползва отстъпката "Безплатен транспорт" при поръчка на неоригинални (съвместими) касети Best Image за района на София (жълта зона). За червена и синя зона таксата се намалява с 5 лева.
- 7.1.7. Клиентът ползва отстъпката "Безплатен транспорт" за вземане и връщане на техника за ремонт за района на София при единични ремонти на стойност над 100 лева с ДДС с включените части, или при средно-месечна стойност на ремонтите над 400 лева без ДДС, в период на минимум 3 последователни месеца.
- 7.1.8. Клиентът ползва отстъпката "Безплатен транспорт" за страната (в двете посоки), за презареждане и/или рециклиране на тонер касети, ако клиентът е от провинцията, не ползва допълнителни отстъпки и е изпратил 4 или повече тонер касети (или 6 мастилници).
- 7.1.9. Клиентът ползва отстъпката "Безплатен транспорт" за страната (в едната посока), за презареждане и/или рециклиране на тонер касети, ако клиентът е от провинцията, не ползва допълнителни отстъпки и е изпратил 2 или 3 касети (или 3 - 5 мастилници).



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

- 7.1.10. Клиент, ползващ допълнителни отстъпки за зареждане/рециклиране на касети и/или мастилници, може да се възползва от отстъпка „Безплатен транспорт“ за провинцията, в двете посоки, при предварително договорени условия – за повече информация се свържете с нашите консултанти.
- 7.2. Условия, касаещи различни **ценови отстъпки**:
- 7.2.1. Клиентът ползва отстъпка от 10% от услуги и/или зареждане при единични поръчки над 100 лева без ДДС (без стойността на вложените части).
- 7.2.2. Клиентът ползва отстъпка от 15% от услуги и/или рециклиране при единични поръчки над 200 лева без ДДС (без стойността на вложените части).
- 7.2.3. При единични поръчки над 500 лева отстъпката е по договоряне – свържете се с наш консултант.
- 7.2.4. Клиент закупил монохромна машина от АРБИКАС (независимо нова или обновена) ползва отстъпка от 50% за първо зареждане и 15% за последващи зареждания на консуматива на тази машина. За цветни машини се ползват фиксирани цени с отстъпка.
- 7.2.5. Клиентът ползва отстъпка “Лоялен клиент” в размер на 5% при над 3 последователни зареждания на консуматив в офисите на АРБИКАС (един и същи консуматив, зареден три пъти последователно).
- 7.2.6. Всеки краен клиент, който предоставя 2 и повече цветни касети за презареждане ползва преференциална цена за презареждането на тези касети. За повече информация попитайте нашите консултанти.
- 7.2.7. Клиентът получава правото на ползване на дилърски цени за тонер бутилки и/или части при закупуване на над 10 броя от даден артикул, или при закупуване на сумарно над 10 броя от различни артикули, но от една продуктова група (примерно 10 тонер бутилки – 3 от един модел, 3 от друг, 5 от трети модел – сумарно 11 ).
- 7.2.8. Клиентът получава правото на ползване на дилърски цени за резервни части при спазване на горната точка или в случай на средно-месечен оборот от над 120 лева без ДДС за тримесечие (над 120 лева без ДДС средно за всеки един от месеците, тоест общ оборот за тримесечието над 360 лева без ДДС).
- 7.2.9. Клиентът получава правото на ползване на отстъпка (между 2 и 5%) за резервни части в случай на средномесечен оборот от над 75 лева без ДДС за тримесечие/над 75 лева без ДДС средно за всеки един от месеците, тоест общ оборот за тримесечието над 225 лева без ДДС/. Отстъпки за оборот по-нисък от този не се дават.
- 7.2.10. При среден месечен оборот над 500 лева в период на поне половин година се ползва отстъпка по договоряне.
- 7.3. Условия касаещи **отстъпки за труд при ремонт на техника**:
- 7.3.1. Всеки краен клиент ползващ услугите на АРБИКАС за зареждане и/или рециклиране на касети и/или мастилници има правото да получи безплатна профилактика (до 1 час труд) на своята машина при наличие на 4 последователни зареждания на тонер касета за дадената лазерна машина (при цветен лазерен - 4 последователни зареждания на поне един цвят), или 8 последователни зареждания на главата/патрона за дадената мастило-струйна машина.
- 7.3.2. Всеки клиент може да ползва преференциални цени за труд при ремонт на техника, ако средно-месечния му оборот от ремонт на техника без включените части надвишава 300 лв с ДДС.
- 7.4. Отстъпки се дават на база на оборот от предходен период. Отстъпки могат да бъдат предоставени и при предварително договорени условия.
- 7.5. Клиентът губи правото си на ползване на каквито и да е било отстъпки, ако в продължение на 12 месеца не е имал покупка от АРБИКАС ООД.
- 7.6. Всеки клиент е в правото си да ползва отстъпките си при закупуване на продукти и услуги с фактура.
- 7.7. Посочените отстъпки не са кумулативни – за една и съща услуга не може да се ползва повече от една от посочените отстъпки, с изключение на безплатния транспорт, при посочените условия.



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

### 8. РАЗПЛАЩАНИЯ

- 8.1. Фирма АРБИКАС приема разплащания само в лева.
- 8.2. Всички обявени цени са с ДДС, освен ако не е упоменато друго. ДДС е задължителен и се начислява винаги.
- 8.3. Начините за плащане са в брой, по банков път, с наложен платеж или с дебитна/кредитна карта (VISA, VISA Electron, Maestro, Mastercard, Cirrus).
- 8.4. Разплащания по банков път са възможни само от фирми с добра кредитна история и по одобрен от управителя на АРБИКАС ООД списък.
- 8.5. При издаване на фактура с плащане по банков път или наложен платеж, срока за превода е до една календарна седмица от датата на издаване на фактурата, освен ако не е договорено друго.
- 8.6. При забавено плащане от Насрещната страна, за всеки ден просрочие се дължи законна лихва за забава по чл.86 от Закона за задълженията и договорите. Ако забавата надхвърли четири календарни седмици след първоначалния срок на превода, наред с лихвата за забава и независимо от нея като наказателна (кумулятивна) неустойка се дължат еднократно 20% (двадесет на сто) от дължимата главница.
- 8.7. **При забавяне на плащането или на части от него повече от две календарни седмици след първоначалния срок на превода**, некоректният партньор губи правото си за ползване на стоков кредит и отложеното му заплащане по банков път при следващи сделки.
- 8.8. **При забавяне на плащането или на части от него повече от четири календарни седмици след изтичане на първоначалния срок на превода:**
  - 8.8.1. Наред с лихвата за забава и независимо от нея като наказателна (кумулятивна) неустойка се дължат еднократно 20% (двадесет на сто) от дължимата главница.
  - 8.8.2. АРБИКАС ООД, като изправна страна може да прекрати договора с некоректния партньор без даване на срок за изпълнение по чл.87, ал.1 от Закона за задълженията и договорите. В този случай наказателната неустойка по предходната точка се дължи независимо от развалянето на договора.
  - 8.8.3. Освен че некоректният партньор губи всички ползвани отстъпки и други договорени преференциални отношения, АРБИКАС може да търси обезщетение от него за ползването на вещта/продукта в случай, че вещта/продукта се върне във вид, различен от този към момента на предаването.
  - 8.8.4. Независимо от горното АРБИКАС може да търси и обезщетение за настъпилите вреди на отделно основание.
  - 8.8.5. **При забавяне на плащането или на части от него повече от четири календарни седмици след изтичане на първоначалния срок на превода АРБИКАС предприема всички необходими законови действия за събиране на просрочените вземания, включително и съдебни, като всички разходи за адвокатски хонорари, съдебни разноски, такси, комисионни, лихви, арбитражни такси и други по просрочената сума са за сметка на неизправния партньор.**
- 8.9. При забавяне на наложения платеж повече от 1 календарна седмица по вина на партньора (примерно при невземане на пратка до поискване), некоректният партньор губи своите отстъпки, като се задължава да заплати всички евентуални бъдещи допълнителни разходи по пратката (магазинаж, куриерските услуги при отказ от пратка и др.).
- 8.10. Във връзка със зачестилите забавени плащания по банка и некоректни партньори, фирма АРБИКАС издава фактури с плащане по банков път на стойност над 50 лева без ДДС. За по-малки суми приемаме плащания в брой или с наложен платеж.
- 8.11. Във връзка със зачестилите забавени плащания по банка и некоректни партньори, фирма АРБИКАС изисква минимум 3 поредни плащания в брой, наложен платеж или предварително платени по банка, преди да прецени дали да предостави възможност за плащане по банка на стоки на кредит /плащане след получаване/, при посочените по-горе условия.
- 8.12. За съжаление не всички фирми споделят нашата политика, фокусирана към коректно партньорство. В дългогодишния ни опит сме срещали и некоректни доставчици и партньори, които не ценят дългосрочните перспективи за бизнес отношения с АРБИКАС. Списък с некоректните партньори на АРБИКАС ООД можете да видите на адрес: <http://www.arbikas.com/Main.php?do=about&cat=debtor>





Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

- 8.13.Фирма АРБИКАС приема разплащания и с дебитни и кредитни карти. За повече информация вижте [тук](http://www.arbikas.com/view/add_files/cards.html) ([http://www.arbikas.com/view/add\\_files/cards.html](http://www.arbikas.com/view/add_files/cards.html) )
- 8.14.АРБИКАС предлага закупуване на стоки чрез чрез потребителски стоков кредит предоставен от УниКредит Кънсюзър Файненсинг АД, част от част от УниКредит Груп. За повече информация вижте [тук](http://www.arbikas.com/view/add_files/credit.html) ([http://www.arbikas.com/view/add\\_files/credit.html](http://www.arbikas.com/view/add_files/credit.html) ).

## 9. ГАРАНЦИИ И РЕКЛАМАЦИИ

### 9.1. За части:

- 9.1.1.АРБИКАС предлага както оригинални, така и неоригинални резервни части за принтери и копири. Всички части са неоригинални, освен ако не е упоменато друго. Оригиначните части са обозначени с "ОЕМ" и / или с болд шрифт в продуктовия ни каталог.
- 9.1.2.Независимо от вида на частта /оригинална или неоригинална/ АРБИКАС поема три-месечна гаранция или упоменатия брой копия /ако има означени такива/ върху частите и продуктите, ако ремонтът свързан с влагането на тези части/продукти се осъществи в сервизните бази на фирмата.
- 9.1.3.Всички продукти са с гарантиран произход и качество. Инсталирането и влагането на всяка една резервна част изисква специфични познания, умения и инструменти. В този смисъл, много части дефектират поради неправилна инсталация, недостатъчни умения, неподходящи инструменти или други дефектни части. Поради това фирма АРБИКАС не поема ангажимент върху правилното използване на частта и правилното отремонтване /асемблиране/ и влагане на частта от страна на клиента. В този смисъл всички резервни части, независимо дали са оригинални или неоригинални, немонтирани от АРБИКАС се предлагат без гаранция.
- 9.1.4.При установяване на явен дефект купувача е длъжен да уведоми АРБИКАС и **в едноседмичен срок от датата на закупуването да върне стоката**. При рекламация всеки продукт се тества. Ако при теста се установи, че частта е напълно годна и функционална се начислява такса от 10% от стойността на продукта на купувача. Ако стоката е от провинцията, то всички транспортни разходи, както за връщането до АРБИКАС, така и обратното транспортиране до купувача, остават за сметка на купувача.
- 9.1.5.По отношение на ресет чиповете за тонер касети и барабанни модули АРБИКАС поема гаранция единствено в случаите, когато чипа/чиповете се подменят и инсталират в сервизните бази на фирмата. АРБИКАС не приема рекламации за чипове които не работят поради промяна на фърмуера. Чиповете работят с по-стари версии на фърмуера. Препоръчваме ви да използвате първо по-старите си чипове, преди по-новите - FIFO /first in, first out/. АРБИКАС не приема рекламации за неправилно поставени чипове, за чипове нулирани поради монтаж на празна касета, или поставени на неправилна машина. Напомняме че всеки ресет чип/сим карта може да бъде повреден дори и от най-малкото наличие на статично електричество. Не докосвайте повърхността с чиповете. Носете антистатична защита при инсталиране или премахване на чипа.
- 9.1.6.Гаранцията по отношение на отремонтирани машини в офисите на АРБИКАС, със смяна на тефлоново платно важи единствено при износване на платното, но не и при скъсване, изронване или продупчване на тефлоновото платно.
- 9.1.7. Фирма АРБИКАС не носи отговорност относно правилната диагностика на машината и вложените части, ако тази диагностика не е извършена в сервизните бази на фирмата. В този смисъл, **ПРИ ЗАКУПУВАНЕ НА НЕПОДХОДЯЩА ЧАСТ свързано с неправилната диагностика, АРБИКАС НЕ ПОЕМА АНГАЖИМЕНТ ЗА ОБРАТНО ИЗКУПУВАНЕ НА ЧАСТТА**. По изключение, при преценка от страна на АРБИКАС е възможно обратно изкупуване на даден артикул, закупен в рамките на до 2 седмици, при условие, че е неразпечатан, със запазен търговски вид и функционално годен, на цена 70% от продажната цена към Партньора.
- 9.1.8.АРБИКАС носи отговорност относно транспортирането при куриерска услуга единствено по отношение на правилното, безопасно и добро опаковане на стоките и предаването им на представител на куриера. Компанията не носи отговорност за стоки повредени и/или счупени и/или липсващи по вина на куриерската фирма. В тези случаи нашите партньори следва да се обръщат към куриера извършил услугата. Съветваме нашите партньори, при получаване на пратката, внимателно да огледат цялостта на опаковката, и дори при минимални съмнения, без да се разписват на товарителницата, **в присъствие на куриера** да проверят



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

съдържанието на пратката, след което да им бъде съставен протокол за установени липси и/или повреди.

- 9.1.9. АРБИКАС не носи отговорност относно правилното идентифициране на частта, която е необходима на сервизния техник от страна на клиента, който прави поръчка към АРБИКАС. Всички части се поръчват по парт номер от сервизната документация на конкретната машина. Не работим по снимка, по обяснение за местоположение и функция, или по описание за външен вид !
- 9.1.10. Всички снимки на продукти/услуги в онлайн каталога на АРБИКАС са ориентировъчни. Повечето снимки са примерни и може да не отговарят на 100% на продукта. Те не са предназначени за идентификация на продукта. В този смисъл АРБИКАС не носи отговорност за грешно идентифициране от страна на клиента.
- 9.1.11. АРБИКАС не носи отговорност относно изчерпателност и пълна точност на записите в каталога с части от базата данни на АРБИКАС. Възможни са технически неточности, непълни или грешни снимки, объркани съвместими модели, правописни и субективни грешки. Възможни са неточности в превода и тълкуването му – превода е само ориентировъчен. Всички части се поръчват по парт номер - точното им предназначение, пълното и изчерпателното им описание са посочени в парт каталозите към сервизната документация за конкретния модел, разработени от фирмата производител на техниката. В този смисъл всеки наш партньор е длъжен да идентифицира сам частта, която му трябва и да я заяви по парт номер. Ако не разполагате със сервизна документация, във ваша помощ сме предложили на нашия сайт Part locator – диаграми за различни модели машини, от различни производители, с местонахождението на дадената част в машината и съответстващия ѝ парт номер. Достъп до нашия Part Locator имате на адрес: <http://www.arbikas.com/Main.php?do=locator> .

### 9.2. за Нови Оригинални Консумативи

- 9.2.1. Гаранционният срок на новите оригинални консумативи се определя от техните респективни производители. В повечето случаи е от 3 до 6 месеца след закупуването или до изчерпване на упоменатия им ресурс.
- 9.2.2. АРБИКАС не носи отговорност относно пригодност за целите на закупуването. Въпреки това, в рамките на една календарна седмица, считано от датата на получаване на стоката Вие можете да се откажете от покупката. Молим Ви да съхранявате получените от нас стоки, тяхното качество и безопасност по време на този срок. Трябва да ни върнете обратно предадените стоки в състоянието, в което сте ги получили, в опаковката, в която нормално се предлагат в търговската мрежа и със съпровождащата ги документация, в противен случай, прекратяването на договора за покупка става след договаряне на обезщетение за евентуално намалените потребителски свойства на стоката.
- 9.2.3. При закупуване на неподходящ консуматив, АРБИКАС не поема ангажимент за обратно изкупуване или подмяна, след изтичане на срока от една календарна седмица, считано от датата на получаване на стоката.
- 9.2.4. В случай на грешно идентифициране и/или грешно издължаване на консуматива от страна на АРБИКАС, срокът в който Вие можете да се откажете от покупката е до 1 календарен месец. Молим Ви да съхранявате получените от нас стоки, тяхното качество и безопасност по време на този срок. Трябва да ни върнете обратно предадените стоки в състоянието, в което сте ги получили, в опаковката, в която нормално се предлагат в търговската мрежа и със съпровождащата ги документация, в противен случай, прекратяването на договора за покупка става след договаряне на обезщетение за евентуално намалените потребителски свойства на стоката.
- 9.2.5. След изтичане на срока от 1 календарен месец, АРБИКАС не поема ангажимент за обратно изкупуване или подмяна на консуматива, независимо от причината за допуснатата грешка.

### 9.3. за Неоригинални (съвместими) Консумативи

- 9.3.1. Гаранционният срок за новите неоригинални продукти BEST IMAGE е 6 месеца след закупуване или до изчерпване на първоначалния ресурс. За всички останали нови неоригинални консумативи гаранционният срок е 1 месец от датата на закупуване или до изчерпване на упоменатия им ресурс.



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

- 9.3.2. АРБИКАС не носи отговорност относно пригодност за целите на закупуването. Въпреки това, в рамките на една календарна седмица, считано от датата на получаване на стоката Вие можете да се откажете от покупката. Молим Ви да съхранявате получените от нас стоки, тяхното качество и безопасност по време на този срок. Трябва да ни върнете обратно предадените стоки в състоянието, в което сте ги получили, в опаковката, в която нормално се предлагат в търговската мрежа и със съпровождащата ги документация, в противен случай, прекратяването на договора за покупка става след договаряне на обезщетение за евентуално намалените потребителски свойства на стоката.
- 9.3.3. При закупуване на неподходящ консуматив, АРБИКАС не поема ангажимент за обратно изкупуване или подмяна, след изтичане на срока от една календарна седмица, считано от датата на получаване на стоката.
- 9.3.4. В случай на грешно идентифициране и/или грешно издължаване на консуматива от страна на АРБИКАС, срокът в който Вие можете да се откажете от покупката е до 1 календарен месец. Молим Ви да съхранявате получените от нас стоки, тяхното качество и безопасност по време на този срок. Трябва да ни върнете обратно предадените стоки в състоянието, в което сте ги получили, в опаковката, в която нормално се предлагат в търговската мрежа и със съпровождащата ги документация, в противен случай, прекратяването на договора за покупка става след договаряне на обезщетение за евентуално намалените потребителски свойства на стоката.
- 9.3.5. След изтичане на срока от 1 календарен месец, АРБИКАС не поема ангажимент за обратно изкупуване или подмяна на консуматива, независимо от причината за допуснатата грешка.

#### 9.4. за Рециклиране и Зареждане с тонер на тонер касети за принтери и копири

- 9.4.1. Всяка касета се предава тествана и опакована. Вашият тестов лист удостоверява работоспособността, плътността на печат и функционалността на вашата касета. Фирма АРБИКАС поема гаранции единствено и само за качеството и количеството на тонера при зареждане на Вашата касета, както и качеството на рециклирането и монтажа. При евентуална рекламация моля представяйте тестовия лист, с който ви е предадена касетата. Рекламации се уважават само при представяне на тестовия лист с фирмения печат „ПРОВЕРЕНО“, в рамките на една седмица след предаване на касетата. Всякакви повреди дължащи се на неправилно транспортиране и експлоатация, повреда поради престой без ползване, както и поради по-нататъшното износване частите на тонер-касетата в следствие работа са извън задълженията на фирмата. Предявяване на рекламация се извършва единствено в офиса на АРБИКАС, където е извършена услугата.

#### 9.5. за Рециклиране, Зареждане и Разпушване на глави за струйни принтери, многофункционални устройства и факсове

- 9.5.1. Всяка мастилница/глава се предава тествана и опакована. Вашият тестов лист удостоверява работоспособността, плътността на печат и функционалността на вашата мастилница/глава. Фирма АРБИКАС поема гаранции единствено и само за качеството и количеството на мастилото и химикалите при зареждане на Вашата мастилница/глава, както и качеството на рециклирането и монтажа. При евентуална рекламация моля представяйте тестовия лист, с който ви е предадена мастилницата/главата. Рекламации се уважават само при представяне на тестовия лист, в рамките на 2 дена след предаване на мастилницата/главата. Всякакви повреди дължащи се на неправилно транспортиране и експлоатация, както и по-нататъшното износване частите на мастилницата/главата в следствие работа са извън задълженията на фирмата. Предявяване на рекламация се извършва единствено в офиса на АРБИКАС, където е извършена услугата.

#### 9.6. за Нови машини

- 9.6.1. Гаранционният срок на новите машини се определя от техните производители. В повечето случаи е 12 месеца след закупуването, като за марката Samsung е 24 месеца. Предявяване на рекламация се извършва единствено в офиса на АРБИКАС, където е закупена машината.

#### 9.7. за Обновени машини



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

9.7.1. Гаранционният срок на сервизно обновените машини е 6 месеца или посоченият брой копия, освен ако не е упоменато друго. За сервизно обновените мастиленоструйни и матрични принтери гаранционния срок е 3 месеца, освен ако не е упоменато друго. Предявяване на рекламация се извършва единствено в офиса на АРБИКАС, където е закупена машината.

### 10. ГАРАНЦИОННИ УСЛОВИЯ

- 10.1. Гаранционните условия имат за цел да Ви запознаят с гаранционните задължения, които фирма АРБИКАС поема към Потребителите и да дефинират реда за извършване на рекламации при доказани гаранционни събития. Гаранциите се отнасят за дефекти възникнали в процеса на нормална експлоатация по време на гаранционния период и не ограничава по никакъв начин действащите закони и други разпоредби в Р България.
- 10.2. Гаранциите се признават само при представяне на гаранционна карта с мокър печат на фирмата, тестов лист с мокър печат(само за рециклиране и презареждане), протокол за ремонт с мокър печат, или фактура за закупуване от АРБИКАС (само за новите оригинални и неоригинални консумативи).
- 10.3. Гаранциите се признават само в сервизните бази на фирма АРБИКАС. При възникване на разходи за транспортиране на продуктите от и до офисите на фирма АРБИКАС, последните са за сметка на Клиента.
- 10.4. Гаранционният срок на продуктите и услугите започва да тече от датата на предаване на продукта на Клиента.
- 10.5. Подписването на гаранционната карта, фактурата или разписката за покупко-продажбата означава приемане на гаранционните условия и общите условия на фирмата.
- 10.6. Гаранционната карта/удостоверяващият документ се запазва от купувача до изтичане на гаранционния срок. В противен случай всички разходи са за сметка на Клиента.
- 10.7. Всички неоторизирани корекции върху Гаранционната карта/удостоверяващия документ я/го правят невалиден.
- 10.8. Гаранцията на устройствата не се отнася до софтуер, инсталиране на драйвери и настройки. Проблеми свързани с неправилно инсталиране, конфигуриране на софтуер, както и вируси, се отстраняват срещу заплащане по действащите тарифи на сервиза.
- 10.9. АРБИКАС не носи отговорност относно пригодност за целите на закупуването, съвместимост със специфичен софтуер, продаваемост, други качества или продуктивност, както и никакви отговорности за пропуснати ползи, печалби или други подобни, нито за произтичащи специфични вреди в бъдеще.
- 10.10. Гаранциите не се отнасят до неправилна работа на/със софтуер, грешки в компютърни програми, както и до повреди причинени от/на други средства и уреди, използвани съвместно с доставените технически средства/услуги.
- 10.11. Гаранцията по отношение на отремонтирани машини в офисите на АРБИКАС, със смяна на тефлоново платно важи единствено при износване на платното, но не и при скъсване, изронване или продупчване на тефлоновото платно.
- 10.12. Повреди причинени не по вина на АРБИКАС, като лош транспорт, неправилно съхраняване и експлоатация, неспазване указанията в съпровождащата документация, незаземяване, неизправност и големи колебания в електромрежата, природни стихии, бедствия и аварии се отстраняват за сметка на Клиента по допълнителни извънгаранционни условия.
- 10.13. Гаранциите и задълженията по тях отпадат, ако е правен опит за промени в конфигурацията или схемите, промени в софтуерната инсталация или специализирани програми, нарушаване външния вид, нарушаване затварянето или запечатването /пломбирането/, ползване на неподходящи или некачествени консумативи, неупълномощена модификация или опити за отстраняване на дефекти от неупълномощени от АРБИКАС лица, работа в недопустими климатични и експлоатационни условия.
- 10.14. Дефектирането на компонент не е основание за гаранционна замяна. Замяна на машина или касета се извършва само след установяване на невъзможност за отстраняване на дефекта (по преценка на АРБИКАС).
- 10.15. Гаранцията отпада автоматично в случай на разкъсан гаранционен стикер, за стоките където има такъв.



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

- 10.16. Гаранцията не се отнася до повреди, причинени от други модули, използвани съвместно с закупената гаранционна стока.
- 10.17. АРБИКАС препоръчва регулярно поддържане на машините (почистване, смяна на консумативи, настройки и др.) от сервиза с цел гарантиране на по-дълъг живот на частите и механизмите и запазване на качеството на принтиране/копиране. Тази поддръжка не се счита за гаранционен ремонт и се заплаща от клиента.

### 11. УПЪТВАНЕ ЗА ТРАНСПОРТ, СЪХРАНЕНИЕ И ИНСТАЛИРАНЕ

- 11.1. Електронните устройства и консумативи за тях се транспортират само в оригиналната опаковка в закрити превозни средства при температура от 10 градуса Целзии до + 30 градуса Целзии и относителна влажност на въздуха до 80% при 30 градуса Целзии.
- 11.2. Електронните устройства се съхраняват в оригиналната опаковка в закрити помещения при следните условия:
  - 11.2.1. Температура на въздуха от 10 градуса Целзии до 30 градуса Целзии;
  - 11.2.2. Относителна влажност до 80% при 30 градуса Целзии;
  - 11.2.3. Отсъствие на агресивни химически, физиологични и др. примеси в околната среда.
- 11.3. Електронните устройства се инсталират и ползват само в закрити помещения без агресивни (химични, физиологични и др.) примеси на разстояние поне 20 см от стената и 1м от отоплителни уреди при температура на въздуха от 10 градуса до 30 градуса Целзии и относителна влажност до 80% при 30 градуса Целзии. Включването им за настройка и работа след транспорт се извършва след два часа престой в работното помещение за аклиматизация.

### 12. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ЕЛЕКТРИЧЕСКАТА МРЕЖА

- 12.1. Напрежението в електрическата мрежа (кръг) трябва да е  $220\text{ V} \pm 5\%$  с честота  $50\text{Hz} \pm 1\text{Hz}$ . Токови и напреженови удари и спадове с отклонение повече от  $\pm 20\text{V}$  с времетраене над 50ms не се допускат.
- 12.2. Електронните устройства ползват само заземена и занулена електрозахранваща система (кръг) по БДС, която се проверява от правоспособен електротехник и поддържа в постоянен работен режим при отсъствие на мощни промишлени или битови консуматори - източници на паразитни токови удари, спадове, електростатични, електромагнитни и високочестотни полета.
- 12.3. Електронните устройства се включват само към занулени контакти тип "ШУКО". При свързване на няколко устройства в обща конфигурация те трябва да се включват към мрежата чрез общ разклонител (отговарящ на общата мощност) или да се развържат галванично. Желателно е използването на аварийно захранване или поне LC филтри преди общия разклонител.
- 12.4. Включването на интерфейсните кабели става само при изключена от захранващото напрежение периферна техника.

### 13. ПРАВО НА РЕКЛАМАЦИЯ И ОТКАЗ ОТ СКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОР

- 13.1. Като всяка себеуважаваща се фирма с над 20 годишен опит в тясно специализиран пазарен сегмент (сервиз на принтери и копири, презареждане с тонер и внос на части), нашата цел е да предлагаме на Клиентите си добро качество на разумна цена, полагайки максимални усилия конкретният проблем на Клиента да бъде разрешен по бърз и ефективен начин. Вземайки в предвид някои свои пропуски и разчитайки на обратния контакт с Вас, Клиентите, искаме да оптимизираме работата си и да сведем до минимум броя на неудовлетворените си Клиенти.
- 13.2. Уважаеми клиенти, в срок до една календарна седмица, считано от датата на получаване на стоката от Вас можете да се откажете от сключения договор за покупка на стоки. Молим ви да съхранявате получените от нас стоки, тяхното качество и безопасност по време на този срок.
- 13.3. Ако желаете да се откаже от договора, трябва да ни върнете обратно предадените стоки в състоянието, в което сте ги получили, в опаковката, в която нормално се предлагат в търговската мрежа и със съпровождащата ги документация, в противен случай, прекратяването на договора става след договаряне на обезщетение за евентуално намалените потребителски свойства на стоката.



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

- 13.4. Подаване на уведомления за отказ от договор, връщане на стоки и подаване на жалби можете да извършвате на адрес: гр.София, бул.Цариградско шосе 26, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 или на e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com).
- 13.5. Правото за отказ от договора не е валидно за:
  - 13.5.1. Предоставяне на услуги, чието изпълнение е започнало с изричното съгласие на потребителя и е приключило преди изтичането на срока от 7 дни (например услугата за доставка на поръчаните продукти, когато е с отделна цена от цената на поръчаните стоки);
  - 13.5.2. Доставка на стоки и предоставяне на услуги, чиято цена зависи от колебанията на финансовите пазари, които ние не сме в състояние да контролираме;
  - 13.5.3. Доставка на стоки, изработени съобразно вашите изисквания или по ваша индивидуална поръчка;
  - 13.5.4. Доставка на стоки, които поради своето естество не могат да бъдат върнати или подлежат на бързо разваляне, или има опасност от влошаване на качествените им характеристики;
  - 13.5.5. Доставка на аудио- и видеозаписи или програмни продукти, чиято опаковка е нарушена;
- 13.6. Ако имате въпроси, моля, свържете се с нас на e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com) или говорете с наш представител на телефони: 02/971-21-61, вътрешен номер 26.
- 13.7. Бланка на нашият лист за рекламация можете да намерите тук: [http://www.arbikas.com/view/add\\_files/List\\_reklamacia-od07-01.pdf](http://www.arbikas.com/view/add_files/List_reklamacia-od07-01.pdf)

### 14. ОСНОВНИ ДЕЙНОСТИ НА ФИРМАТА

- 14.1. Сервизна поддръжка за принтери (лазерни, струйни, матрични) и копирни машини – гаранционни и извънгаранционни сервизни услуги и ремонт на офис техника. Сервиз за принтери HP, Brother, Epson, Lexmark, Canon, Xerox, Samsung и всички марки разпространени на българския пазар. Регулярна профилактика на принтери, копири и друга офис техника. Професионален сервиз и сервизен център.
- 14.2. Зареждане и рециклиране на тонери и тонер касети, шпули за принтери и копири.
- 14.3. Рециклиране и разпушване глави за струйни принтери, многофункционални машини и цветни копири с ТЕСТ и гаранция.
- 14.4. Нови и обновени принтери, копири, МФД (мултифункционални машини - принтер-копир-скенер).
- 14.5. Продажба на нови оригинални и съвместими консумативи за офис техника - касети, мастилници, ленти, модули, тонери, девелопери.
- 14.6. Директен внос и продажба на оригинални и неоригинални резервни части за принтери, копири и комбинирани устройства.
- 14.7. Директен внос и продажба на бутилки и на чували за рециклиране на тонер касети – качествени тонери на разумни цени.
- 14.8. Големи отстъпки за редовни и коректни партньори.
- 14.9. Внос на употребявани принтери и копири, рециклиране.
- 14.10. Абонаментна поддръжка на офис техника при изгодни условия и предоставяне на обратна техника - регулярна профилактика на принтери, копири и друга офис техника; пълно сервизно обслужване.
- 14.11. Доставка на консумативи, ремонт на офис техника по адреси.
- 14.12. Консултации при закупуване на принтери и копирни машини с цел подбиране на техника, която максимално да отговаря на нуждите на клиента. Оптимизиране на разходите за консумативи.

### 15. КРАТКО ПРЕДСТАВЯНЕ НА ФИРМАТА

АРБИКАС е сред водещите фирми в областта на поддръжката на офис техника и доставка на консумативи. Повече от 20 години ние присъстваме активно на пазара печелейки доверието на нашите клиенти и партньори с професионализъм и отговорност.

Компанията е основана през 1992 година като българска частна компания, специализирана в областта на сервизната поддръжка на принтери и копирни машини. Ежедневните ни усилия са насочени към компетентно и надеждно подпомагане на клиентите ни за разрешаване на проблеми с офис техниката и консумативите.



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

Фирмата осъществява дейността си чрез чудесен екип от над 32 високо квалифицирани млади хора – мениджъри, консултанти, сервизни инженери. Широката материална база и наличности на склад ни дават възможност да реагираме бързо във всякакви ситуации. Освен с необходимите специализирани инструменти и апаратура за диагностика и ремонт, сервизът разполага и с богата техническа документация. Високата квалификация и регулярното обучение на служителите гарантира успеха на компанията.

Вътрешнофирмената ни информационна и комуникационна система дава максимална оперативност на екипа, както и достъп на нашите партньори и клиенти до статуса на сервизните им поръчки, ценови листи и наличности. Свързана с базата данни на ежедневно обновяваният ни сайт в интернет, системата носи допълнителна функционалност при поръчки он-лайн.

Предлаганата от нас сервизна поддръжка на офис техника включва както посещение и обслужване по адреси, така и предоставяне на оборотна техника и/или консумативи за времето на ремонт. Друга удобна за нашите клиенти форма на обслужване е абонаментната поддръжка – нашите партньори изцяло поверяват грижите за техниката си, като по този начин печелят както от съкратените срокове за реакция, така и от преференциалните цени за части, консумативи и обслужване.

Разнообразната ни продуктова номенклатура и наличности ни дават възможност да отговорим на почти всички нужди и изисквания на нашите клиенти. Това, съчетано с опита и професионализма на нашите служители, както и обширната тестова база, материални ресурси и специализирана апаратура печелят ежедневно доверието на нашите партньори.

От основаването си и до момента АРБИКАС запазва и разширява екологичната насоченост в своето развитие. Фирмата изкупува използвани тонер касети и модули, които най-често биват изхвърляни и замърсяват Природата с отровни остатъчни тонери, пластмасови и метални отпадъци. Предлагаме също и изкупуване на стари принтери и копирни машини, като по този начин предпазваме Природата от неподлежащи на разлагане ненужни отпадъци.

Компанията успешно отстранява проблеми възникнали при работа с машини от марките Хюлет-Пакард (Hewlett-Packard), Канон (Canon), Лексмарк (Lexmark), Епсън (Epson), Бродър (Brother), Панасоник (Panasonic), Минолта (Minolta), Самсунг (Samsung), Стар (Star), Оки (Oki) и почти всички останали разпространени на българския и световен пазар.

Избирайки съвместна работа с екипа на АРБИКАС Вие избирате професионално отношение, акуратност, оптимални срокове за реакция, опитното мнение на нашите сервизни техници и разумни цени.

### 16. КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО

16.1. Като всяка себеуважаваща се фирма с над 20 годишен опит в тясно специализиран пазарен сегмент (сервиз на принтери и копия, презареждане с тонер и внос на части), нашата цел е да предлагаме на Клиентите си добро качество на разумна цена, полагайки максимални усилия конкретния проблем на Клиента да бъде разрешен по бърз и ефективен начин. Вземайки в предвид някои свои пропуски и разчитайки на обратния контакт с Вас, Клиентите, искаме да оптимизираме работата си и да сведем до минимум броя на неудовлетворените си Клиенти.

16.2. Очакваме вашите предложения и коментари за съвместната ни работа на телефони 02/971-21-61, 873-11-79, 870-16-08 и вътрешен номер 26, или на e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com)

### 17. ДРУГИ

17.1. Всички споменати запазени марки са притежание на техните съответни собственици и са използвани тук само с описателна цел.

17.2. Независимо от начина, всеки наш партньор, заявявайки/закупувайки продукти и/или услуги от АРБИКАС декларира, че се съгласява с общите условия на фирмата и се задължава да ги спазва, а в случай на неразбирателство да разрешава проблемите в дух на добра воля и взаимни компромиси.

17.3. В базата данни на "АРБИКАС" ООД, Вие получавате пълна защита на личната ви информация. Наше задължение е да не предоставяме Вашите данни на трети лица, освен в случаите, когато закона ни задължава. Фирма АРБИКАС ООД е вписана в регистъра на Администратори на лични данни под номер: 367263



Since 1992



## АРБИКАС - СЕРВИЗ ПРИНТЕРИ И КОНСУМАТИВИ

София 1113, жк.Изток, бл.23, вх.1, ап.1 тел./факс: 02/ 971.21.61; 873.11.79; 870.16.08

София 1408, жк.Стрелбище, ул.Деде Агач, бл.11А; тел./факс: 02/ 958.92.61; 958.93.61

Национален номер: 0700 300 11; e-mail: [info@arbikas.com](mailto:info@arbikas.com), [WWW.ARBİKAS.COM](http://WWW.ARBİKAS.COM)



### Качественият печат е лицето на вашия бизнес.

- 17.4. Екипът на АРБИКАС полага всички възможни усилия да ви предоставя пълна, точна и вярна информация относно услугите/стоките които предлагаме, техните параметри и цени, както и всякаква друга информация която ви предлагаме. В случай че даден продукт е представен с невярна цена или друг параметър, поради типографска, фотографска или техническа грешка, или поради ценова грешка на наш доставчик, АРБИКАС е в правото си да откаже поръчката/покупко-продажбата на артикула с невярна цена.