

Novitus naprawił 6 tys. drukarek fiskalnych. Główny Urząd Miar nie widzi nieprawidłowości

data aktualizacji: 2020.01.10



Novitus podsumował skalę szkód spowodowanych błędem w drukarkach fiskalnych Delio. Firma dokonała napraw w ponad 6 tys. urządzeń. Comp, czyli spółka matka Novitusa deklaruje pokrycie kosztów akcji serwisowej. Główny Urząd Miar nie widzi przesłanek do podejmowania jakichkolwiek działań związanych z ponowną certyfikacją kas Delio.

Firma Novitus zakończyła realizowaną w trybie nadzwyczajnym akcję serwisową. Serwis wrócił do normalnej pracy, ale klienci są nadal objęci tą samą procedurą napraw, jak dotychczas.

Spółka oceniła rzeczywistą skalę awarii na podstawie stanu realizacji zleceń serwisowych i analizy ilości klientów objętych akcją. Z danych Novitusa wynika, że usterka drukarek Delio dotknęła nieco ponad 700 firm.

- Na podstawie statystyki wykonanych napraw, stwierdzamy że około 99 proc. urządzeń objętych

akcją, to urządzenia pogwarancyjne. W tej liczbie aż 29 proc. urządzeń, to drukarki używane dłużej niż 10 lat. Mimo upływu czasu, urządzenia te do tej pory pracowały niezawodnie i po naprawie nadal niezawodnie funkcjonują. Analiza rzeczywistej ilości zgłoszonych do naprawy drukarek wskazuje na liczbę niewiele przekraczającą 6 tys. sztuk – podała firma w komunikacie.

Awaria drukarek fiskalnych Novitusa związana była z „błędem zegara”. Po 1 stycznia 2020 r. użytkownicy modelu Delio nie mogli drukować paragonów. Jak informowaliśmy w portalu wiadomoscihandlowe.pl, [2 stycznia nie działały m.in.: niektóre sklepy Dino, pizzerie Da Grasso oraz Multikino](#). Ta ostatnia firma postanowiła nie czekać na pomoc serwisu od dostawcy drukarek i w ekspresowym tempie kupiła nowe urządzenia.

Przedsiębiorców awaria dotknęła 2 stycznia, po Nowym Roku, a tuż przed długim weekendem (6 stycznia, który był dniem wolnym od pracy wypadł w poniedziałek). - Do prowadzenia akcji serwisowej powołaliśmy ponad 100 pracowników Comp, którzy z ogromnym poświęceniem i oddaniem pracowali nad rozwiązaniem problemu, nie bacząc na okres noworoczny oraz kolejne dni wolne od pracy. Dziękujemy za ten ogromny nakład pracy i zaangażowanie całej kadry – podkreśla spółka Comp.

Rozmawialiśmy z jednym z przedsiębiorców, który pojechał ze swoim urządzeniem do siedziby firmy Novitus w Nowym Sączu. Z jego relacji wynika, że faktycznie [w serwisie wszczęto specjalne procedury, aby jak najszybciej rozwiązać problem](#). Do doraźnej realizacji napraw powołano specjalne dodatkowe oddziały. W punktach serwisowych instruowano klientów, jak mogą najszybciej dostarczyć urządzenia do autoryzowanych przedstawicieli lub bezpośrednio do serwisów spółki Novitus.

Po awarii drukarek fiskalnych, Główny Urząd Miar podjął działania w celu poznania i zrozumienia istoty problemu i jego przyczyn technicznych.

- Z informacji otrzymanych od producenta drukarek fiskalnych Delio wynika, że procedura usunięcia usterki zegara drukarki była prostą czynnością serwisową, polegającą na wykonaniu ponownej inicjacji zegara czasu rzeczywistego w autoryzowanych serwisach producenta, bez potrzeby wykonywania przy tym zmian w konstrukcji czy oprogramowaniu drukarki. W tej sytuacji Główny Urząd Miar nie widzi przesłanek do podejmowania jakichkolwiek działań związanych z ponowną certyfikacją kas Delio – czytamy w oświadczeniu GUM.

Spółka Comp spodziewała się, że objętych awarią będzie około 5 tys. urządzeń. Ostatecznie naprawiono o 1 tys. więcej. Właściciel marki Novitus argumentuje to tym, że w serwisach pojawiło się wiele drukarek, które nie były na co dzień użytkowane przez klientów ale ciągle pozostawały nieodczytane i niewyrejestrowane. Również te urządzenia zostały naprawione i nadal będą przyjmowane do naprawy, ale ich naprawa będzie już realizowana w trybie standardowych procedur obowiązujących w serwisie Comp.

Comp podkreśla, że te 6 tys. urządzeń, stanowi 0,6 proc. wszystkich urządzeń marki Novitus, które funkcjonują na rynku. - W ciągu 25 lat marki Novitus wprowadziliśmy na rynek ponad milion urządzeń fiskalnych i jest to pierwsza tego typu awaria. Dotyczy jednego, nieprodukowanego i nieoferowanego już modelu i nie dotyczy absolutnie żadnych innych urządzeń, zwłaszcza nowo produkowanych urządzeń online – podaje spółka, przeprasza klientów i dodaje jednocześnie, że zdaje sobie sprawę jak wielkim obciążeniem była dla nich kryzysowa sytuacja.