

## Reklamační řád

Společnost i-Technologies s.r.o. vyhlašuje s platností od 1.1.2024 tento REKLAMAČNÍ ŘÁD platný pro obchodní vztahy mezi společnostmi i-Technologies s.r.o. a obchodními partnery i-Technologies s.r.o. (dále jen Prodávající, Dodavatel nebo Poskytovatel), se sídlem U viaduktu 881/21F, 643 00 Brno, stanoví pro případ reklamace vad zboží a servisních oprav zboží, dodaného touto společností Kupujícímu na základě Smlouvy o obchodních vztazích (dealerské smlouvy), Licenční smlouvy nebo Kupní smlouvy.

Právní vztahy založené tímto řádem se řídí výhradně zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pro veškeré spory je místně příslušným soudem obecný soud prodávajícího.

Tento reklamační řád je určen výhradně pro obchodní vztahy v rámci podnikatelské činnosti obou smluvních stran (B2B). Smluvní strany (tedy Prodávající i Kupující) výslovně potvrzují, že na jejich vztah se nepoužijí ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem (§ 1810 a násl. občanského zákoníku) ani ustanovení zákona o ochraně spotřebitele.

Kupující je povinen zboží, dodané prodávajícím, prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží, to je po převzetí zboží od prodávajícího a v případě odeslání zboží, po jeho předání dopravci na smlouvou určeném místě a není-li místo určeno, po předání zboží prvnímu dopravci pro přepravu do místa určení. Kupující je povinen zboží prohlédnout bez zbytečného odkladu, jakmile se zboží dostane do jeho držení. Při řešení všech škodových událostí je třeba postupovat podle platných obchodních podmínek přeprave.

Pokud kupující zjistí mechanické poškození zboží, bez odkladu kontaktuje přepravce a sepíše (i dodatečně) zápis o škodě. Následně kontaktuje prodávajícího, kde bude reklamace zboží na základě zápisu o škodě dále řešena. Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu škody na zboží. Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče. Kupující je povinen oznámit prodávajícímu bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil, resp. které bylo možno při odborné provedené prohlídce zjistit.

Při zjištění rozdílu v množství nebo druhu zboží mezi údaji v předávacím protokole a skutečně dodaným zbožím, je nutno podat do tří pracovních dnů zprávu o těchto vadách prodávajícímu. Vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na zboží, avšak projeví se později, je kupující povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy vady mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče. Výše uvedená pravidla pro reklamaci platí shodně jak pro reklamaci vad dodaného zboží, za něž prodávající odpovídá ze zákona, tak pro reklamaci vad zboží, za jehož jakost prodávající převzal záruku.

K reklamaci je nutné ve všech případech předložit doklad o zaplacení a dodání zboží, jehož vady jsou reklamovány. Práva z odpovědnosti za vady zboží, za které prodávající odpovídá ze zákona, musí kupující uplatnit nejpozději do konce zákonné odpovědnosti, a v případě reklamace vad zboží, za jehož jakost převzal prodávající záruku, musí být vady reklamovány nejpozději do konce záruční lhůty. Délka záruční lhůty je stanovena Prodávajícím, a to na prodejním dokladu, v licenční, kupní či dealerské smlouvě. Pokud není záruční lhůta v těchto dokumentech explicitně uvedena, stanovuje ji Prodávající tímto reklamačním řádem na 6 měsíců.

Kupující předloží Prodávajícímu v reklamačním místě (pouze při osobní reklamaci), kterým je pouze sídlo společnosti prodávajícího, na adrese U viaduktu 881/21F, 643 00 Brno, doklady o prodeji zboží vystavené prodávajícím kupujícímu - fakturu, předávací protokol, záruční list aj. Kupující při převzetí zboží a jeho prohlídce provádí kontrolu sériových čísel zboží (produktů) a čísel vyznačených na záručním listě a pokud zjistí rozdíl, kontaktuje do tří pracovních dnů prodávajícího. Pracovníci prodávajícího zajistí odstranění vzniklého rozdílu a zaslání nového záručního listu. Při nedodržení tohoto postupu se kupující vystavuje nebezpečí, že vzhledem k rozdílu mezi sériovým číslem zboží (produktu) a číslem uvedeným na záručním listě nebude jeho reklamace uznána.

Kupující je povinen předat zboží k reklamaci v originálním obalu. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za jakékoli poškození vzniklé při přepravě v důsledku nevhodného balení a Prodávající je oprávněn účtovat náklady na pořízení nového adekvátního obalu pro další manipulaci.

Pokud nebude možno řádně uplatněnou reklamaci vyřídit z objektivních důvodů výměnou za jiné zboží, prodávající může kupujícímu poskytnout finanční náhradu za reklamované zboží formou dobropisu (opravného daňového dokladu). V případě vyřízení reklamace formou dobropisu bude tento vystaven v ceně, za kterou kupující zboží skutečně nakoupil (dle příslušné faktury).

Kupující bere na vědomí, že Prodávající je distributorem zboží a vyřízení reklamace (včetně posouzení vady a stanovení způsobu nápravy) je přímo závislé na vyjádření a lhůtách výrobce či subdodavatele. Prodávající se zavazuje vyvinout maximální úsilí k vyřízení reklamace v součinnosti s výrobcem, přičemž konečné rozhodnutí o uznání či zamítnutí reklamace vychází z odborného posouzení servisního střediska výrobce.

Kupující má možnost zboží reklamovat osobně, vždy od 9:00 do 16:00 hodin v sídle společnosti prodávajícího nebo zašle zboží k reklamaci na tuto adresu přepravní službou. Za den započítí řešení reklamace se považuje den převzetí zboží v sídle společnosti prodávajícího. Oznámení o zjištěných vadách musí kupující učinit u prodávajícího písemně a ve lhůtách uvedených v reklamačním řádu. V písemném oznámení musí kupující uvést zjištěné vady, tj. musí uvést, o jaké vady se jedná a jak se projevují. V písemném oznámení o vadách musí kupující uvést i nárok, který v důsledku výskytu vad uplatňuje.

Místem pro uplatnění a řešení reklamace je výhradně sídlo Prodávajícího. Pokud je oprava prováděna v místě instalace či jiném místě určeném Kupujícím (včetně případů, kdy povaha zboží neumožňuje jeho zaslání), je Kupující povinen vždy uhradit náklady na dopravu reklamačního technika a čas strávený na cestě dle aktuálního ceníku Prodávajícího. Tato povinnost platí bez ohledu na to, zda byla instalace zařízení původně provedena Prodávajícím. Výjimkou jsou pouze případy, kdy má Kupující s Prodávajícím uzavřenou platnou servisní smlouvu (SLA) nebo je na dodacím dokladu výslovně uvedena záruka typu ON-SITE.

Prodávající se zavazuje vyřešit reklamaci přijatou dle výše uvedeného postupu v přiměřené lhůtě maximálně 30 kalendářních dní, v odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena až na 60 kalendářních dní. Po dobu řešení reklamace nevzniká Kupujícímu nárok na zapůjčení náhradního zařízení. Zapůjčení je možné v individuálních případech po dohodě a akceptaci tohoto postupu Prodávajícím, a to výhradně za úplatu.

Prodávající poskytuje na vybrané druhy zboží (produktů) záruku za jakost, kterou přejímá písemně závazek, že dodané zboží bude po stanovenou dobu způsobilé pro použití ke smluvenému nebo obvyklému účelu, či že si zachová smluvené nebo obvyklé vlastnosti.

Záruční lhůta začíná plynout dnem smluveným ve smlouvě o obchodních vztazích jako den převzetí zboží a pokud kupující zboží neodebere v dohodnutý den, začíná záruka plynout dnem vystavení předávacího protokolu. U zboží charakteru software se záruka vztahuje výhradně na fyzickou nečitelnost médií. Okamžikem odstranění ochranných prostředků (adjustační folie, pečeti aj.) či podpisem licenční smlouvy se kupující stává oprávněným licenčním uživatelem produktu a zboží již nelze vrátit prodávajícímu. Součástí každého zboží (produktu) je ochranný obal, bez něhož nelze reklamaci realizovat. V těchto případech je nutná individuální dohoda s prodávajícím, jehož pověření pracovníci stanoví, zda je možno na zboží poskytnout bezplatný záruční servis.

V případě, že nebude zboží v návaznosti na skončení reklamace převzato zpět Kupujícím, a to ani ve lhůtě 30 dnů od řádného ukončení reklamačního řízení, uděluje Kupující Prodávajícímu výslovný souhlas s tím, aby bylo takovéto zboží do 30 dnů od uplynutí lhůty pro převzetí zboží ekologicky zlikvidováno.

Strany sjednaly, že pokud bude zboží vadné, nemůže Kupující odstoupit od smlouvy nebo požadovat slevu z ceny, pokud je Prodávající připraven: takovou vadu odstranit či zboží vyměnit za bezvadné či bez zbytečného odkladu začne vyvíjet činnost směřující k odstranění vady či výměně zboží za bezvadné a v rozumném čase takto učiní.

O způsobu vyřízení reklamace může Prodávající Kupujícího vyrozumět: na zákaznický účet dostupný na webovém rozhraní Prodávajícího, e-mailem nebo písemně. Jestliže Kupující uznal vadu zboží a rozhodne se toto zboží vyměnit za nový kus stejného typu, předá po vyřízení reklamace nové zboží Kupujícímu včetně potvrzení s uvedením způsobu vyřízení reklamace a doby jejího trvání. V případě, že se Prodávající rozhodne o opravě zboží, předá Kupujícímu opravené zboží včetně písemného potvrzení o opravě zboží a době jejího trvání. Pokud bylo zboží zasláno k reklamaci přepravní službou, bude po vyřízení reklamace touto cestou zasláno zpět na adresu Kupujícího.

Prodávající nenese odpovědnost za ušlý zisk Kupujícího. Prodávající neodpovídá za újmu, která nevznikne v bezprostřední souvislosti s porušením právní povinnosti Prodávajícího.

Prodávající nese odpovědnost za újmu maximálně do výše ceny za Zboží bez DPH, kterou Kupující za jeho pořízení uhradil.

Při zasílání zboží k reklamaci přepravní službou je Kupující povinen zboží zabalit do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy daného zboží tak, aby nedošlo k jeho poškození. Ke každému reklamovanému kusu musí být přiložen podrobný popis závady (reklamační protokol) a kopie nabývacího dokladu. Zásilka musí být zřetelně označena slovem „REKLAMACE“. Prodávající není povinen převzít zásilky zaslané na dobírku; takové zásilky budou vráceny odesílateli na jeho náklady.

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, na vady vzniklé neodborným zacházením, neodbornou montáží nebo instalací, jakož i na vady způsobené zanedbáním povinné údržby. Záruka se dále nevztahuje na poškození způsobená vnějšími událostmi (např. přepětím v síti, úderem blesku, vniknutím kapaliny, mechanickým poškozením při pádu či nárazu) nebo porušením ochranných pečeti a nálepek výrobce. V případě, že bude reklamáce shledána neoprávněnou (vada se neprojeví nebo jde o vadu nespádající do záruky), je Prodávající oprávněn účtovat Kupujícímu náklady spojené s diagnostikou a testováním zařízení dle platného ceníku servisních prací.

Kupující bere na vědomí, že Prodávající neodpovídá za data a informace uložené na datových médiích (HDD, SSD, paměťové karty apod.) předaných k reklamaci či opravě. Kupující je povinen si před předáním zařízení k reklamaci zajistit zálohu veškerých dat. Prodávající neodpovídá za ztrátu, poškození či zneužití dat, ke kterému může dojít v průběhu reklamačního řízení nebo servisního zásahu.

U zboží charakteru software a digitálního obsahu se záruka vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost nosičů (pokud jsou dodány) nebo na funkčnost, která je explicitně popsána v technické dokumentaci. Prodávající neodpovídá za kompatibilitu dodaného software s jiným hardwarem nebo softwarem Kupujícího, pokud tato kompatibilita nebyla výslovně a písemně sjednána v kupní smlouvě.

Kupující bere na vědomí, že software je poskytován ve stavu „tak, jak stojí a leží“ (as is) a Prodávající negarantuje, že provoz software bude nepřerušovaný nebo bezchybný, ani že jeho funkce budou plně odpovídat subjektivním požadavkům Kupujícího.

Odpovědnost Prodávajícího se nevztahuje na vady vzniklé neodborným zásahem Kupujícího do zdrojového kódu, databází nebo konfiguračních souborů software.

Okamžikem prvního přihlášení do Software, počátkem běhu pronájmu Software či stržením ochranné pečeti z obalu média nebo podpisem předávacího protokolu (podle toho, co nastane dříve) se Kupující stává oprávněným uživatelem a bere na vědomí, že u digitálního obsahu nelze od smlouvy odstoupit, pokud již bylo započato s plněním. Reklamáce software se řeší primárně formou opravy (vydáním opravného patche či update), pokud je vada na straně Prodávajícího. Aktualizace software jsou podmíněny uhrazeným servisním (aktualizačním) poplatkem za příslušné období v případě trvalé licence, případně uhrazeným nájemným za dané období v případě pronajaté licence.

Tento reklamační řád stanovuje základní rámec a pravidla pro uplatňování a řešení nároků z vad zboží a služeb v obchodních vztazích společnosti i-Technologies s.r.o. Práva a povinnosti stran v tomto řádu výslovně neupravené se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami Prodávajícího, příslušnými ujednáními uzavřených smluv (Kupní smlouva, Licenční smlouva apod.) a v otázkách jimi neřešených pak výhradně zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. V případě rozporu mezi tímto reklamačním řádem a individuální smlouvou uzavřenou mezi stranami má přednost znění individuální smlouvy. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2024 a nahrazuje veškerá předchozí ustanovení o reklamacích.