

**OBECNÝ REKLAMAČNÍ ŘÁD PORT C&C s.r.o. ,
PLATNÝ OD 1.1.2003**

I. Základní ustanovení:

1. Tento obecný reklamační řád (dále často jen RŘ) upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při záručních reklamách vad na dodaném zboží a pracích, s výjimkou dodávek zboží a služeb, které jsou řešeny speciálním reklamačním řádem.
2. Pro účely tohoto RŘ se rozumí :
 - a) Dodavatel: PORT C&C s.r.o. se sídlem: Východní 1118/III, 29001 Poděbrady, IČO : 26138191, DIČ : 055 – 26138191.
 - b) Zákazník: Fyzická osoba, nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo služby dodavatele (dále často jen zákazník).
 - c) Výrobek/Zboží: Výrobkem se rozumí produkty vyrobené dodavatelem nebo výrobky třetích osob.
3. RŘ tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek (dále často jen VOP), kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo a zákazník uzavřením smlouvy stvrzuje, že byl s VOP a RŘ seznámen, souhlasí s nimi a bude je dodržovat.
4. Dohodnou-li se písemně dodavatel a zákazník na jiných podmínkách, je jejich vzájemná dohoda nadřazena RŘ dodavatele.

II. Reklamační řád:

1. Základní podmínkou pro uplatnění reklamace je předložení originálního dokladu o zaplacení zboží (originálu faktury) a dodacího / záručního listu.
2. To, že byl zákazník seznámen s reklamačním řádem a záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího / záručního listu.
3. Zákazník má právo uplatnit záruku jen na zboží, které vykazuje vady zboží, vztahuje se na něj záruka a bylo zakoupeno u dodavatele.
4. Zákazník je povinen zajistit prohlídku zboží co nejdříve po jeho převzetí. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době převzetí zboží.
5. U zboží typu software se záruka vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost instalačních médií. Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólií, pečeti, otevření obálky, apod.) se zákazník stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software. Tento druh zboží již není možno vrátit dodavateli.
6. Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:
 - a) ztrátou dodacího / záručního listu
 - b) vypršela-li již u reklamovaného zboží ke dni převzetí do opravy záruční doba.
 - c) porušením ochranných či záručních pečeti a nálepek, pokud na výrobku jsou.
 - d) mechanickým poškozením zboží.
 - e) elektrickým poškozením (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje).
 - f) poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem).
 - g) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy pro zboží stanovenému prostředí.
 - h) neobornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží.
 - i) pokud se závada projevuje u softwaru, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu.
 - j) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.
 - k) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
 - l) zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN.
 - m) zboží bylo poškozeno živly.
7. Zákazník nemá právo uplatnit záruku na vady, o kterých byl dodavatelem v době uzavírání smlouvy upozorněn nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.
8. Dodavatel, ve smyslu platných zákonů, si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží za jiné obdobné, se srovnatelnými technickými parametry.

Délka záruky

9. Dodavatel, ve smyslu platných zákonů, poskytuje na správnou funkčnost zboží a provedené práce s výjimkou software, respektive instalace software, záruku 24 měsíců, není-li pro konkrétní případy stanovena záruka jiná.
10. Konkrétní délka záruky v měsících je uvedena u každého zboží na dodacím nebo záručním listu.
11. Plnění záruční doby začíná dnem převzetí nebo předání odběrateli nebo dopravci a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.
12. V případě výměny zboží za nové, dostane zákazník doklad (reklamační výdejku), kde je uvedeno nové výrobní číslo vyměněného zboží a případně další reklamace se uplatňují na základě původního dodacího listu a této reklamační výdejky. ale pouze tehdy, je-li na výrobku výrobní číslo uvedeno.
13. Na spotřební materiál (barvicí pásky, tonery, tryskové hlavy, baterie atp.) je poskytována omezená záruka 6 měsíců (pouze na funkční závady), a to i když je součástí výrobku, na které je záruka delší.

Ceník oprav

14. Veškeré právem uplatněné záruční opravy v servisním středisku dodavatele jsou zdarma. Zdarma budou provedeny rovněž právem uplatněné záruční opravy zboží a prací přímo u zákazníka a to však pouze v případě, že povaha reklamovaného zboží, práce nebo předpokládané opravy si vyžaduje přítomnost servisních techniků u zákazníka a zboží bylo u zákazníka při prodeji instalováno pracovníky dodavatele.
15. V případě neoprávněné reklamace budou zákazníkovi účtovány veškeré náklady spojené s testováním a opravou zboží a případné dopravné, vše dle aktuálního ceníku dodavatele.
16. U mimo záručních oprav je účtována hodinová sazba a případné dopravné dle aktuálního ceníku prací dodavatele.
17. Firma PORT C&C s.r.o. neručí za žádná data zákazníka. Je proto v jeho vlastním zájmu, aby si zajistil jejich pravidelné zálohování.

Způsob provedení reklamace

18. Hlášení reklamace se provádí písemnou formou (e-mail, fax, dopis) na formuláři k tomu určeném a dodavatel se zavazuje k zaslání potvrzení příjmu reklamace nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení hlášení reklamace nebo po obdržení reklamovaného zboží.
19. Jedná-li se o vadu odstranitelnou, bude reklamace řešena následujícím způsobem:
 - a) dodavatel vadu odstraní a to bez zbytečného odkladu, nebo
 - b) dodavatel vadnou věc vymění za věc bez vady (závisí to na rozhodnutí dodavatele a zákazník se nemůže takového vyřízení své reklamace právem domáhat).
20. Jedná-li se o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby mohla být věc řádně užívána jako věc bez vady, dodavatel vyřeší reklamaci:
 - a) výměnou věci za věc jinou funkční stejných nebo lepších technických parametrů, nebo
 - b) v případě, že nemůže dodavatel provést výměnu zboží za jiné, uzavře reklamaci vystavením dobropisu na vadnou věc.
21. Zákazník je povinen předat výrobek do servisního střediska v originálním balení a se všemi manuály a ovladači, v opačném případě si dodavatel vyhrazuje právo naúčtovat zákazníkovi všechny náklady spojené se získáním tohoto uvedeného příslušenství, pokud je pro provedení opravy nezbytně nutné a případně o dobu nutnou k zajištění tohoto příslušenství prodloužit dobu opravy.
22. Reklamace se vyřizují výhradně v servisním středisku firmy PORT C&C s.r.o., nikoliv u zákazníka. Výjimku tvoří speciální obchodní případy a výrobky, u kterých je smluvně zajišťován servisní zásah v místě instalace zařízení a případy, kdy povaha reklamovaného zboží, práce nebo předpokládané opravy si vyžaduje přítomnost servisních techniků u zákazníka a zboží bylo u zákazníka při prodeji instalováno pracovníky dodavatele.
23. Veškeré informace o průběhu reklamačního řízení Vám sdělí na základě čísla zakázky pracovník příjmu reklamací.
24. Vyřízení reklamace se vztahuje pouze k popisu závady uvedeného zákazníkem. Servisní středisko bude zákazníkovi účtovat práci technika v případě, že popis závady bude nedostatečný nebo zavádějící. (testovány budou jen funkce uvedené v popisu závady). Popis musí obsahovat HW a SW konfiguraci, při které se závada projevila.
25. Zjistí-li servisní technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek, ale nekorektní instalace software (ovladače, obslužné programy apod.), případně budou data poškozena nekorektním chováním nějaké aplikace, bude zákazníkovi účtována práce technika spojená s nápravou tohoto stavu.
26. Okamžitá výměna zboží je podmíněna jeho fyzickým stavem na skladě. Ve výjimečných případech, pokud to kapacity firmy PORT C&C s.r.o. dovolí, lze po dobu opravy zapůjčit (proti finanční záloze a za úplaty) za zboží v opravě náhradu.

III. Závěrečná ustanovení:

1. Tento RŘ nabývá platnosti dne 1.1. 2003 a nahrazuje tak předchozí verzi RŘ.
2. Firma PORT C&C s.r.o. si vyhrazuje právo na změny RŘ bez předchozího upozornění.