

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád je vydáván k zajištění jednotného postupu a k úpravě podmínek při vyřizování reklamací za vady zboží prodávaného společností AR-Technology, s.r.o. jako prodávajícím a jednotlivými kupujícími, kteří uplatnili reklamační nároky.

II. Reklamace vadného zboží

1. Prodávající přijme k reklamaci pouze zboží v záruční lhůtě a v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem zboží. Délka záruční doby je uvedena v dodacím listu prodávajícího. Záruka počíná běžet od převzetí zboží kupujícím v souladu s rámcovou kupní smlouvou uzavřenou mezi prodávajícím a kupujícím (není-li smlouva přijata, pak záruka počíná běžet od data vystavení dodacího listu prodávajícím). Prodávající si vyhrazuje právo uznat reklamaci až po prověření vadného zboží servisním střediskem výrobce.

2. Prodávající přijme k reklamaci pouze zboží zakoupené přímo od prodávajícího kupujícím. Pro kontrolu reklamačních nároků zašle kupující spolu se zbožím kopii pořizovacího dokladu (fakturu nebo dodací list).

3. Prodávající neodpovídá za vady zboží v těchto případech

- a) vady způsobené neodborným nakládáním se zbožím po jeho převzetí kupujícím, nebo dalšími osobami, včetně konečného spotřebitele,
- b) vady způsobené neodbornou instalací nebo zapojením,
- c) v případech, jsou-li porušeny ochranné pečeti a nálepky, pokud je jimi zboží opatřeno,
- d) vady způsobené nevhodnými podmínkami pro užívání zboží, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, či mechanickými vlivy, běžnému prostředí,
- e) vady způsobené neodborným užíváním, zacházením, obsluhou, nebo neprováděním potřebné údržby zboží,
- f) vady způsobené mechanickým poškozením zboží,
- g) vady způsobené nadměrným zatěžováním, nebo používáním zboží v rozporu s návodem k jeho užívání, nebo všeobecnými zásadami pro jeho užívání,
- h) vady způsobené neoprávněným zásahem do zařízení zboží, či provedením úprav zboží neuvedených v návodu pro užívání zboží,
- i) vady způsobené zapojením do elektrické sítě neodpovídající normě,
- j) vady vyskytující se u software, jehož legální způsob získání není kupující schopen doložit,
- k) vady způsobené použitím neoriginálního spotřebního materiálu,
- l) vady způsobené tzv. vyšší mocí specifikovanou v ustanovení § 374 obch. zák.,
- m) vady uplatněné po uplynutí záruční doby.

4. Zboží zaslané k reklamaci musí být zasláno v obalu obvykle užívaném k balení daného typu zboží (z důvodu ochrany při přepravě)

5. Před předložením zboží k reklamaci musí kupující zajistit zálohování dat na médiích a ze zařízení předkládaných k reklamaci (vyjma firmware). Prodávající za data a jejich uchování na nosičích a v zařízení předkládaných k reklamaci neodpovídá.

6. Kupující doručí prodávajícímu vadné zboží na vlastní náklady včetně příslušenství, pokud není stanoveno jinak. K vadnému zboží musí být přiložen VRATNÝ LIST / REKLAMAČNÍ LIST vadného zboží, ke stažení na www.ar-technology.cz.

Současná adresa reklamačního oddělení je:

AR-Technology, s.r.o.
Nádražní 455
CZ-679 04 Adamov

7. V případě, že reklamované zboží bude zasláno bez kopie pořizovacího dokladu, je prodávající oprávněn vrátit zboží kupujícímu zpět na jeho náklady nebo po vzájemné dohodě změnit reklamaci na mimozáruční placenou opravu.

III. Odstranění vad zboží v rámci záruky

1. V případě, že kupující reklamuje vady zboží, na které se vztahuje záruka podle platných Záručních podmínek výrobce, provede prodávající odstranění vady formou opravy, případně výměny vadného dílu nebo zařízení za bezvadné, a to ve lhůtě do 30 dnů od doručení vadného zboží. Prodávající si vyhrazuje právo tuto lhůtu přiměřeně upravit a to zejména v případě opravy vady přímo u výrobce, tedy v Itálii, Španělsku atd. V případě, že oprava vadného zboží nebo jeho výměna není možná, je prodávající oprávněn ke zrušení smlouvy. V tomto případě prodávající vystaví kupujícímu dobropis ve výši prodejní ceny uvedené na původní faktuře.

2. Uznáním reklamace zboží typu programovatelný automat, operátorský panel, měnič a ostatní výrobky s vnitřní pamětí jakéhokoliv typu nevzniká kupujícímu nárok na náhradu škody vzniklou ztrátou dat, která souvisí s odstraněním vady zařízení.

3. Pokud prodávající zjistí (testováním), že reklamovaný výrobek není vadný nebo nesplňuje kritéria výrobce pro záruční reklamaci, považuje se reklamace za neoprávněnou a reklamovaný výrobek bude kupujícímu vrácen nebo po souhlasu obou stran opraven za úplatu. Prodávající si ve vztahu ke kupujícímu vyhrazuje právo požadovat úhradu nákladů, které mu vznikly v souvislosti s neoprávněnou reklamací.

IV. Převzetí zboží kupujícím

1. Kupující je povinen zkontrolovat stav dodávky při převzetí, a to kontrolou věcného obsahu dodávky s přiloženým listem o průběhu SZ a také kontrolu vzhledu zboží. V případě rozdílu mezi listem SZ a předaným zbožím nebo v případě poškození zboží, je příjemce povinen dodávku ihned reklamovat a celou ji odmítnout. Dodatečná reklamace na chyby v dodávce a poškození zboží není možná.

V. Poškození nebo ztráta zboží při přepravě

1. Příjemce zboží je povinen zkontrolovat zásilku podle přepravního (dodacího) listu, správnost uvedených údajů o množství, dále neporušenost originálního obalu nebo originální polepovací pásky odesílatele, znatelné poškození obalu zásilky, poznatelné částečné ztrátě to vše před podpisem o převzetí. V případě výskytu těchto závad je příjemce povinen uvést nesrovnalosti na přepravní list dopravce nebo ihned sepsat Zápis o škodě. Další manipulace s poškozenou zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny zasílatele.

2. Není-li poškození nebo částečná ztráta zásilky zjevná při jejím předání, je příjemce zásilky povinen oznámit odesílateli a dopravci vznik škody bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne doručení zásilky. Následující pracovní den po oznámení vzniku škody sepíše zástupce dopravce s příjemcem Zápis o škodě.

Platnost tohoto reklamačního řádu je od 19.2.2016