

# Záruční a reklamační podmínky

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. Všeobecné ustanovení

Tento reklamační řád byl zpracován dle občanského zákoníku a vztahuje se na zboží, jež bylo zakoupeno u firmy Optické sítě, s.r.o. a jehož reklamační doba byla uplatněna v záruční době. Ke každému zboží zakoupenému u firmy Optické sítě, s.r.o. je přikládána faktura a dodací list, které slouží zároveň jako záruční doklad. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá dopravce.

### 2. Záruční podmínky

Délka záruky v měsících je uvedena u každého zboží na dodacím listu. Tato doba začíná dnem vystavení faktury a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny se záruční doba neprodlužuje. Zákazník dostane opis původního dodacího listu, kde bude uvedeno nové výrobní číslo. Případné další reklamace se uplatňují na základě tohoto dodacího listu. Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech: ztrátou dodacího listu (u počítačů dodacího nebo výrobního listu), vypršela-li u reklamovaného zboží dnem převzetí do opravy záruční doba, porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou mechanickým poškozením zboží, elektrickým poškozením (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje), poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem), používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy kancelářskému prostředí, neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží, pokud byla data na HD poškozena počítačovým virem, pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu, zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami, provedením neoprávněného zásahu do zařízení či jiných úprav bez našeho svolení, zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN, zboží bylo poškozeno živly. Na spotřební materiál (barvicí pásy, tonery, tryskové hlavy, baterie atp.) je poskytována omezená záruka. Na prodáváný software je záruka stanovena výrobcem. V případě neoprávněné reklamace budeme nuceni účtovat veškeré náklady spojené s opravou a testováním. Mimozáruční opravy se účtují dle platného ceníku servisních prací. Firma Optické sítě, s.r.o. si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží za jiné, obdobné se srovnatelnými technickými parametry.

### 3. Způsob provedení reklamace

Reklamace se vyřizují výhradně v provozovně firmy Optické sítě, s.r.o., nikoliv u zákazníka. Výjimku tvoří speciální obchodní případy u kterých je smluvně zajišťován servisní zásah v místě instalace zařízení. Zákazník doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu firmy( tj. Optické sítě, s.r.o., Zašovská 778, Valašské Meziříčí 757 01). Zboží musí být v původním obalu, v úplném stavu včetně příruček, kabelů, disket a ostatního příslušenství. Ke každému výrobku musí být přiložena kopie dodacího listu. U počítačových sestav je dealer povinen lokalizovat závadu a uplatnit reklamaci jen na vadný díl, který předem vyjme z počítače (platí pouze pro dealerský prodej). Reklamace budou uznány pouze v případě, že je specifikována konkrétní závada. Testovány budou jen funkce uvedené v popisu závady. Popis závady má obsahovat HW a SW konfiguraci, při které se závada projevila. Servisní středisko po vyřízení reklamace vyzve zákazníka k odběru zboží, případně jej zašle na náklady a riziko odběratele zpět. Odeslání na náklady odběratele bude učiněno automaticky, pokud si odběratel po avízu nevyzvedne opravené zboží do 5-ti pracovních dnů.

## 4. Reklamacie služby internet a reklamacie koncového zařízení

„Oddělení péče o zákazníka“ je dostupné 24 hodin denně, 365 dní v roce a hovory jsou vyřizovány v pracovní době od 8-17 hod. Pro urychlení odstranění závady/reklamacie služby poskytovatel požaduje, aby jej účastník kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení závady/reklamacie služby může účastník provést telefonicky na pracoviště „Oddělení péče o zákazníka – Zákaznické centrum“ Poskytovatele. Kontakt je specifikován ve smlouvě. Informace účastníka (hlášení) o závadě/reklamaci služby musí obsahovat zejména: o identifikace zákazníka (název, IČO, číslo zákazníka nebo číslo smlouvy mezi poskytovatelem a účastníkem); o identifikace místa závady (adresa místa Koncového bodu služby/lokalita účastníka, nebo místa závady); o popis závady/reklamacie; o datum a čas vzniku závady; o jméno a příjmení osoby jednající jménem účastníka a jeho telefonické spojení. „Oddělení péče o zákazníka – Zákaznické centrum“ podnikne potřebné kroky k odstranění závady/reklamacie.

Pokud nelze závadu odstranit zásahem „na dálku“ s pomocí obsluhy účastníka, pověřené pracoviště poskytovatele zorganizuje k opravě závady servisní zásah, který provádí servisní skupina na základě příkazu. Marný výjezd technika je zpoplatněn dle platného ceníku. V případě, že existuje důvodné podezření na nefunkčnost koncového zařízení (CPE) a toto zařízení je ve vlastnictví účastníka a vztahuje se na ně záruční doba, případně je zařízení pronajaté od poskytovatele, je vydán požadavek na výměnu CPE servisní skupinou. Zařízení je účastníkovi v místě připojení služby vyměněno za nové a původní CPE je převedeno k technickému prověření. CPE je nutné předat servisní skupině s těmito povinnými náležitostmi: o záruční list koncového zařízení; o trafo (u USB rozhraní není); o instalační média - CD; o kabely. Doporučuje se předat též: o originální obal – krabici. Reklamované zařízení můžete také vyměnit v zákaznickém centru nebo vyčkejte zásahu servisní skupiny. Pokud je konstatována závada, je proces uzavřen, pokud je konstatována plná funkčnost CPE, případně závada způsobená očividně účastníkem, je účastníkovi účtován poplatek dle platného ceníku za neoprávněnou reklamaci a navržena zpětná výměna CPE účastníkovi, případně odkup nového CPE.

## 5. Reklamacie zboží

O přibližných lhůtách a způsobu vyřízení reklamovaného zboží, na které se vztahuje záruka, se můžete informovat u našeho servisního technika. Okamžitá výměna zboží je podmíněna jeho fyzickým stavem na skladě. Ve výjimečných případech, pokud to kapacity firmy dovolí, lze po dobu opravy zapůjčit (proti finanční záloze) za zboží v opravě náhradu. Reklamované zboží zaslané na náš účet, mimo adresu provozovny nebude přijato a bude vráceno zpět na náklady zákazníka.

## 6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1. ledna 2022 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti v souvislosti s vyřizováním reklamací a zárukou za zboží. Při nesplnění reklamačních podmínek nebude reklamacie přijata. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky. Firma Optické sítě, s.r.o. si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.