

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti Servis 3P s.r.o.

1. Obecné podmínky reklamace

Povinnosti kupujícího

Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných závadách. Kupující může oprávněnou reklamaci podat jednou z následujících možností:

- a) Osobně předat oprávněnému pracovníkovi firmy.
- c) Zaslát poštou na adresu provozovatele.
- d) Řešit s externím servisním střediskem.

Kupující je povinen:

- a) Uvést číslo objednávky.
- b) Doložit doklad o nabytí zboží (dodací list, faktura, zkrácený daňový doklad, potvrzený záruční list), popř. jeho kopii.
- c) Výstižně písemně popsat závadu a její projevy.
- d) Uvést své kontaktní údaje.
- d) Zboží dodat řádně zabalené v odpovídajícím obalu, aby se zamezilo poškození přepravou.

Povinnosti prodávajícího

Prodávající rozhodne o reklamaci nejpozději do 3 pracovních dnů a vyrozumí o tom kupujícího e-mailem, telefonicky nebo písemně dle uvedených kontaktních údajů. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

2. Reklamace, uplatněná v záruční době

Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s Občanským a Obchodním zákoníkem a vztahuje se na zboží jehož reklamace byla uplatněna v záruční době.

Ke každému zboží je přikládán dodací list a faktura popř. daňový doklad, který může sloužit zároveň jako záruční. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu nebo faktury. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá od dopravce.

Odběratel by měl zkontrolovat správnost údajů uvedených při převzetí zboží od dopravce se skutečným stavem, zejména počty palet, kartónů, kusů a jejich neporušenost. Pokud odběratel zjistí jakýkoliv rozdíl mezi dodacím listem a skutečně dodaným zbožím nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list, je povinen podat ihned písemně zprávu adresovanou na jméno obchodníka, který zprostředkoval objednávku, nebo e-mailem na adresu reklamace@servis3p.cz, a přestat dále vybalovat zboží. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu případná pozdější reklamace nebude uznána.

Záruční podmínky

a) Pro obchody realizované dle obchodního zákoníku (pro společnosti a podnikající fyzické osoby) je minimální délka záruky 1 rok, pro obchody realizované dle občanského zákoníku (běžný občan, ne firma) je minimální délka záruky 2 roky. Výjimkou je software (programové vybavení), kde je poskytována záruka pouze ½ roku na média. Jakákoliv jiná délka záruky je vždy uvedena na dodacím nebo záručním listu. Tato doba začíná dnem jeho vystavení a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny se záruční doba neprodlužuje. Zákazník dostane nový dodací nebo záruční list, kde bude uvedeno nové i původní číslo. Další případná reklamace se bude uplatňovat na základě tohoto dodacího nebo záručního listu.

b) Je-li závada opravitelná u zákazníka či v autorizovaném servisu, je zde bezplatně opravena, v opačném případě bude zboží vyměněno na náklady servisního střediska. Zboží musí být v původním obalu v úplném stavu včetně příruček a ostatního příslušenství. Ke každé položce musí být připojena kopie dodacího listu a přesný popis závad a četnost výskytu.

c) Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- poškození zboží při přepravě (nutno řešit s dopravcem na základě dokumentů dodaných při převzetí),
- neodbornou instalací, úpravou, zacházením, obsluhou či použitím, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou,
- používáním zboží v podmínkách a prostředí, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci,
- zboží bylo poškozeno živly,
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci,
- zboží poškozené zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN,
- zboží nebylo používáno s originálním, nebo výrobcem vyjmenovaným / certifikovaným spotřebním materiálem.

Reklamační podmínky

Reklamace vyřizují autorizovaná servisní střediska, jejichž seznam je přiložen v dokumentaci ke zboží.