

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

INTELEK spol. s r. o. platný od 1. března 2009

## 1. Všeobecné podmínky

- 1.1 Platí pro obchodní vztahy mezi obchodní společností INTELEK spol.s r.o. (dále jen prodávající) a obchodními partnery (dále jen kupující). Obchodní společnost INTELEK, spol. s r.o. se sídlem 627 00 Brno, Vlárská 953/22 stanoví pro případ reklamace vad zboží a servisních oprav zboží, dodaného touto společností kupujícímu na základě Smlouvy o obchodních vztazích (dealerské smlouvy) nebo kupní smlouvy, následující postup:
- 1.2 Kupující je povinen zboží, dodané prodávajícím, podrobit přejímce dle Obchodního zákoníku tzn. prohlédnout zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží, tj. po převzetí zboží od prodávajícího a v případě odeslání zboží přes zasilatelskou službu, po jeho předání dopravcem na smlouvou určeném místě. Kupující je povinen zboží prohlédnout bez zbytečného odkladu, jakmile se zboží dostane do jeho držení. Podpisem doručovacího listu přepravní společnosti zákazník stvrzuje, že zboží převzal bez výhrad a na případné poškození zjištěné později nelze vůči přepravní společnosti uplatnit reklamaci.
- 1.3 Zbožím se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí dodané zboží, dodané služby či provedené opravy.
- 1.4 Jestliže je zboží směřováno během přepravy do jiného místa určení nebo kupujícím znovu odesláno, aniž by měl kupující možnost přiměřenou k povaze zboží si je prohlédnout a v době uzavření smlouvy prodávající věděl nebo musel vědět o možnosti takové změny místa určení nebo takového opětného odeslání, prohlídka může být odložena až do doby, kdy zboží je dopraveno do nového místa určení.
- 1.5 Jestliže kupující zboží neprovede přejímku nebo jinak nezajistí, aby byla přejímka provedena v době po přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu škody na zboží. Přejímku zboží musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče.
- 1.6 Proávající je povinen k dodanému zboží přiložit dodací/záruční list. Tento je kupující povinen uschovat pro případnou pozdější reklamaci.

## 2. Záruční podmínky

- 2.1 Proávající poskytuje na vybrané druhy zboží (produktů) záruku za jakost, kterou přejímá písemně závazek, že dodané zboží bude v záruční době (bod 2.5.) způsobilé pro použití ke smlouvenému nebo obvyklému účelu, či že si zachová smlouvené nebo obvyklé vlastnosti.
- 2.2 Záruční doba začíná plynout dnem vystavení dodacího listu.
- 2.3 Součástí většiny zboží (produktu) je ochranný obal, bez něhož nelze reklamaci realizovat. V případech chybějícího obalu je nutná individuální dohoda s prodávajícím, jehož pověření pracovníci reklamačního oddělení stanoví, zda a za jakých podmínek je zboží možné reklamovat. V případě, že zboží nepatří do skupiny zboží, u kterých výrobce vyžaduje pro reklamaci originál balení, je možno reklamovat zboží v náhradním balení. Pokud je zboží zasláno k reklamaci přepravní službou, musí být zabaleno tak, aby nedošlo k poškození zboží a originálního obalu.
- 2.4 Proávající poskytuje záruční dobu na zboží v délce 6 měsíců pokud není níže (bod 7) stanoveno jinak.
- 2.5 Do záruční doby se nepočítá doba, která uplyne od uplatnění reklamace (tj. fyzického převzetí reklamovaného zboží prodávajícím) do jejího vyřízení (převzetí opraveného, vyměněného zboží) – to platí jen v případě oprávněné reklamace.
- 2.6 Je-li předmětem kupní smlouvy zboží označené při prodeji jako zlevněné nebo použité, poskytuje se záruka jen v případech výslovně uvedených.
- 2.7 Proávající má právo na vyúčtování prokazatelně vzniklých servisních a organizačních nákladů spojených s manipulací a testováním zboží ve výši od 300,- Kč bez DPH za jeden případ, jestliže:
  - zboží je k reklamaci zasláno bez řádně vyplněného RMA protokolu
  - reklamace bude posouzena jako neoprávněná (např. při testování se neprojeví závada a zboží bude shledáno funkčním)
  - bude zjištěno, že závada byla způsobena nevhodným zacházením se zbožím
- 2.8 V případě, že vznikne vada na zboží v záruční době, má kupující nárok na bezplatnou opravu zboží. V případě, že bude zboží neopravitelné, má právo na náhradní zboží. Opravené zboží bude na náklady prodávajícího zasláno kupujícímu zpět v co nejkratším možném termínu od uplatnění reklamace.
- 2.9 Proávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu zboží (přirozeným opotřebením zboží), funkčních vlastností a škod z neodborného používání zboží, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací popř. nepovolenou úpravou zboží. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka. Dále se záruka nevztahuje na vady zboží vzniklé:
  - použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu
  - počítačovými viry
  - používáním zboží v pracovních podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy pracovním podmínkám kancelářského prostředí
  - používáním zboží způsobem, který je v rozporu s dokumentací či obecnými zásadami
  - neautorizovanými zásahy do přístrojů
  - poškození nebo ztráta pečete
  - neodbornou instalací, neodborným obsluhovaním či zanedbanou péčí o zboží
  - zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN
  - poškozením zboží v důsledku poruchy elektrické sítě
  - na mechanicky poškozené zboží

## 3. Postup při reklamaci zboží

- 3.1 Za reklamaci zboží je považována reklamace, kdy kupující reklamuje kvalitu dodaného zboží nebo vady na zboží.
- 3.2 Kupující je povinen bezodkladně po zjištění vady nebo nekvality tuto skutečnost oznámit prodávajícímu. Za oznámení prodávající považuje pouze přidělení evidenčního reklamačního čísla, tzv. RMA čísla na www stránkách prodávajícího, v sekci „Reklamace“ ([http://www.intelek.cz/rma\\_new.jsp](http://www.intelek.cz/rma_new.jsp))
- 3.3 Kupující je povinen RMA číslo uvádět při komunikaci s oddělením logistiky při vyřizování reklamace zboží.

- 3.4 V případě výskytu vad, které představují podstatné porušení kupní smlouvy prodávajícím může kupující uplatnit některý z těchto nároků: odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné, odstranění vad opravou, přiměřenou slevu z kupní ceny, odstoupení od smlouvy.
- 3.5 Vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na zboží, avšak projevily se později, je kupující povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy vady mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.
- 3.6 Jestliže kupující požaduje v rámci reklamace odstranění vad výměnou za jiné zboží nebo odstranění vad opravou či slevu z kupní ceny, je vždy při reklamaci povinen předložit prodávajícímu:
  - kompletní zboží v originálním nepoškozeném obalu (Pokud je zboží zasláno k reklamaci přepravní službou, musí být řádně zabaleno tak, aby nedošlo k poškození originálního obalu a aby nebyl originální obal znehodnocen etiketami přepravních společností apod. Ideální je např. balení do kartonové krabice, minimálně musí být originální obal chráněn fólií.)
  - kompletní dokumentaci, doplňky a software
- 3.7 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.
- 3.8 Práva z odpovědnosti za vady zboží musí být uplatněny (tj. vady reklamovány) nejpozději do konce záruční doby.
- 3.9 Kupující má možnost zboží reklamovat i osobně, vždy v pracovní dny v době od 8.00 do 16.30 hodin na obchodním oddělení prodávajícího na adrese: Vlárská 22, 658 14 Brno.
- 3.10 Kupující je rovněž oprávněn zaslat zboží na reklamaci prostřednictvím zasilatelských společností, přičemž vždy hradí dopravu zboží k prodávajícímu. Zásilku s reklamací, která bude zatížena dobírkou nebo vyúčtováním dopravného nemusí prodávající převzít. Adresa pro doručování reklamací je INTELEK, spol. s r.o., 627 00 Brno, Vlárská 953/22.
- 3.11 Zásilku s reklamací je zákazník povinen viditelně označit přiděleným evidenčním číslem RMA a to výhradně na adresním štítku umístěném na obalu zásilky.

#### 4. Postup při reklamaci dodávky

- 4.1 Za reklamaci dodávky je považována reklamacie, kdy kupující:
  - obdržel jiné zboží nebo jiné množství zboží, než které objednal
  - zpětně vyhodnotil, že objednal zboží, které mu nevyhovuje
  - neobdržel zboží včas
  - zjistil nesrovnalosti v dokladech
- 4.2 Kupující je povinen reklamaci dodávky oznámit bezodkladně prodávajícímu. Za oznámení prodávající považuje pouze přidělení evidenčního reklamačního čísla, tzv. RMA čísla na [www stránkách prodávajícího](http://www.intelek.cz/rma_new.jsp), v sekci „Reklamacie“ ([http://www.intelek.cz/rma\\_new.jsp](http://www.intelek.cz/rma_new.jsp)).
- 4.3 Kupující je povinen uvádět RMA číslo při komunikaci ohledně vyřizování reklamacie dodávky s obchodním oddělením nebo oddělením logistiky.
- 4.4 V případě chybně vydaného zboží zajistí prodávající po domluvě s kupujícím bezplatnou výměnu tohoto zboží (za předpokladu, že toto zboží nebude poškozeno či použito, a bude zabaleno v originálním nepoškozeném balení) nebo dodání chybějícího zboží. Prodávající je v tomto případě povinen uhradit kupujícímu prokazatelné náklady spojené s výměnou nebo dodáním zboží.

#### 5. Postup při reklamaci zboží poškozeného při přepravě

Potvrzením doručovacího listu přepravní společnosti kupující stvrzuje, že převzal zboží v pořádku.

Řidič přepravní společnosti je povinen počkat u kontroly úplnosti a neporušenosti přebírané zásilky. V případě, že je zásilka poškozena, je řidič povinen s kupujícím sepsat reklamační protokol. Formulář reklamačního protokolu je řidič povinen vozit s sebou.

Pokud je zásilka poškozena částečně má kupující právo převzít zásilku nebo její část s výhradou, kterou je povinen uvést do doručovacího listu. Zároveň je kupující povinen na místě sepsat s řidičem reklamační protokol.

Kopii reklamačního protokolu je kupující povinen obratem zaslat na oddělení logistiky ([logistika@intelek.cz](mailto:logistika@intelek.cz)). Zároveň je povinen přidělit si evidenční reklamační číslo, tzv. RMA číslo na [www stránkách prodávajícího](http://www.intelek.cz/rma_new.jsp), v sekci „Reklamacie“ ([http://www.intelek.cz/rma\\_new.jsp](http://www.intelek.cz/rma_new.jsp)).

Pokud je zásilka zcela poškozena je kupující povinen převzetí zásilky odmítnout a obratem informovat oddělení logistiky ([logistika@intelek.cz](mailto:logistika@intelek.cz)).

#### 6. Vrácení zboží

- 6.1 Zakoupené zboží, které bylo dodáno na základě nesprávně zvoleného zboží v objednávce, může být vráceno zpět pouze s předchozím písemným souhlasem zástupce prodávajícího. Na vrácení zboží není právní nárok. Zboží musí být vráceno nepoškozené a v původním nepoškozeném originálním balení, včetně příslušenství a dokumentace. (Pokud je zboží zasláno k reklamaci přepravní službou, musí být řádně zabaleno tak, aby nedošlo k poškození originálního obalu a aby nebyl originální obal znehodnocen etiketami přepravních společností apod. Ideální je např. balení do kartonové krabice, minimálně musí být originální obal chráněn fólií.)
- 6.2 Cena zboží bude, v případě dohody o vrácení peněz, dobropisována do 30 kalendářních dnů od obdržení zboží od kupujícího. Z ceny zboží bude odečten manipulační poplatek 10 %. Zboží zatížené dopravným nebo dobírkou nebude přijato.
- 6.3 Kupující je oprávněn provést vrácení zboží osobně (bod 3.9) nebo prostřednictvím zasilatelských společností (bod 3.10)
- 6.4 Kupující je povinen uvést evidenční číslo RMA na obal zásilky (nikoliv na originál obalu zboží, který musí zůstat v procesu RMA nepoškozen), kterou zaslal k reklamaci (bod 3.11).

#### 7. Specifikace záruční doby u produktových řad

##### RiT

- 7.1 Standardní záruční doba na veškeré komponenty RiT je 12 měsíců.
- 7.2 Prodloužená záruční doba 20 let na SMART-Giga Cabling System a SMART-Classix Cabling System se poskytuje za těchto podmínek:
  - kupující zaměstnává alespoň jednu osobu, která je vyškolená firmou RiT k návrhu a montáži strukturované kabeláže RiT a je držitelem platného certifikátu RiT Certified Installer

- instalace je provedena komplexně za použití uceleného systému RiT
  - instalační firma předá distributorovi nebo výrobcí systému vyplněné registrační formuláře
  - na základě výše uvedených informací výrobce vydá "Certifikát o registrované instalaci" s garancí 20 let na systém SMART-Giga Cabling System, SMART CLASSix Cabling System
- 7.3 Záruka na kabelážní systém zahrnuje: Po období nejméně 20 let splnění výkonnostních parametrů kategorie 5e u systému SMART-Giga Cabling System a kategorie 6 u systému SMART-Classix Cabling System. Tyto parametry jsou definovány v mezinárodních standardech ANSI/TIA/EIA-568-B.2, ISO/IEC 11801 2nd edition (2002) a CENELEC EN50173 (2002) for Category 6/Class E. Dále je garantována jakost a stálost použitých materiálů.

#### **SOLARIX**

- 7.4 Standardní záruční doba na veškeré komponenty strukturované kabeláže SOLARIX je 5 let.
- 7.5 Podmínky pro poskytnutí systémové 20-leté záruky SOLARIX jsou:
- všechny nainstalované pasivní komponenty strukturované kabeláže (tj. patch panely, instalační kabely, zásuvky, keystoney, spojky atd.) u jedné konkrétní instalace musí být ze systému Solarix
  - montáž těchto prvků provedla firma, která je vyškolená k instalaci kabelážního systému Solarix a vlastní platný certifikát - tzv. „Certifikát o registrovaném partnerovi“
  - instalační firma předložila vyplněné formuláře potřebné pro zaregistrování instalace, které obdržela od distributora
- instalační firma doložila měřicí protokoly certifikovaných portů, které potvrzují kvalitní provedení montáže
- 7.6 Záruka na kabelážní systém zahrnuje: splnění výkonnostních parametrů kategorie 5e po období nejméně 20 let. Tyto parametry jsou definovány v mezinárodních standardech ISO/IEC 11801 2nd edition (2002), ANSI/TIA/EIA-568B.1 a CENELEC EN 50173 (2002); splnění výkonnostních parametrů kategorie 6 po období nejméně 20 let. Tyto parametry jsou definovány v 11801 2nd edition (2002), ANSI/TIA/EIA-568B.2-1 a CENELEC EN 50173 (2002).

#### **SIGNAMAX PASSIVE**

- 7.7 Standardní záruční doba na veškeré komponenty strukturované kabeláže SIGNAMAX je 5 let.
- 7.8 Podmínky pro poskytnutí systémové 20-leté záruky SIGNAMAX jsou:
- všechny nainstalované pasivní komponenty strukturované kabeláže (tj. patch panely, instalační kabely, zásuvky, keystoney, spojky atd.) u jedné konkrétní instalace musí být ze systému SIGNAMAX
  - montáž těchto prvků provedla firma, která je vyškolená k instalaci kabelážního systému SIGNAMAX a vlastní platný certifikát - tzv. „Certifikát o registrovaném partnerovi“
  - instalační firma předložila vyplněné formuláře potřebné pro zaregistrování instalace, které obdržela od distributora
- instalační firma doložila měřicí protokoly certifikovaných portů, které potvrzují kvalitní provedení montáže
- 7.9 Záruka na kabelážní systém zahrnuje: splnění výkonnostních parametrů kategorie 5e po období nejméně 20 let. Tyto parametry jsou definovány v mezinárodních standardech ISO/IEC 11801 2nd edition (2002), ANSI/TIA/EIA-568B.1 a CENELEC EN 50173 (2002); splnění výkonnostních parametrů kategorie 6 po období nejméně 20 let. Tyto parametry jsou definovány v 11801 2nd edition (2002), ANSI/TIA/EIA-568B.2-1 a CENELEC EN 50173 (2002).

#### **ALVARION a PROXIM**

- 7.10 Na jednotky se poskytuje standardní záruční doba 12 měsíců. Záruka se nevztahuje na mechanická poškození a poruchy způsobené neodbornou instalací a obsluhou.

#### **SIGNAMAX ACTIVE a SIGNAMAX WIRELESS**

- 7.11 Standardní záruční doba je 2 roky (na zdroje a ventilátory se poskytuje záruční doba 6 měsíců)

#### **8. Závěrečné ustanovení**

- 8.1 Tento Reklamační řád je platný pro obchodní případy uzavírané společností INTELEK spol.s r.o. ode dne jeho vyhlášení s tím, že tímto zaniká účinnost předchozího Reklamačního řádu.
- 8.2 V závislosti na změně příslušných právních norem, jakož i na obchodní politice prodávajícího, si prodávající vyhrazuje právo Reklamační řád změnit. Tuto změnu a její účinnost společnost vyhlásí vhodným způsobem minimálně měsíc předem s tím, že je platná pro všechny obchodní případy uzavřené po platnosti nově vyhlášeného Reklamačního řádu, (vyhlášením se pro tyto účely rozumí také zveřejnění na web stránkách prodávajícího [www.intelek.cz](http://www.intelek.cz)). Z tohoto důvodu je kupující povinen kontrolovat 1x měsíčně web stránky prodávajícího. Vyhlášení může prodávající rovněž provést elektronickou poštou s odkazem na příslušné www stránky.