R E K L A M A Č N Í Ř Á D

společnosti INTELEK spol. s r. o.

1. Všeobecné podmínky

1.1 Tento reklamační řád se uplatní pro obchodní vztahy mezi obchodní společností INTELEK spol. s r.o., IČ: 494 46 118, sídlem Brno, Ericha Roučky 1291/4, PSČ 627 00, zapsaná v OR vedeném KS v Brně oddíl C, vložka 12338, (dále jen „Prodávající") a jejími obchodními partnery, tj. podnikateli, kteří s Prodávajícím uzavírají smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti a za účelem svého dalšího podnikání s Prodávajícím dodaným zbožím. Prodávající tímto stanoví pro případ reklamace vad zboží, služeb a servisních oprav zboží dodaného Prodávajícím Kupujícímu (dále jen souhrnně jako „zboží") na základě Smlouvy o obchodních vztazích (dealerské smlouvy) nebo kupní smlouvy, následující postup.

1.2 Kupující je v souladu s ustanovením § 2104 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, povinen prohlédnout zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží, tj. po převzetí zboží od Prodávajícího, a přesvědčit se o vlastnostech a množství zboží. V případě odeslání zboží je však Kupující oprávněn odložit tuto prohlídku zboží do doby, kdy je věc dopravena do místa určeného Kupujícím. Podpisem doručovacího listu dopravci či přepravní společnosti Kupující stvrzuje, že zboží převzal bez výhrad, v důsledku čehož nelze pro případné poškození zboží způsobené v důsledku dopravy, které však bude zjištěno až později, uplatnit vůči přepravní společnosti či dopravci reklamaci.

1.3 Je-li zboží během přepravy směrováno do jiného místa určení, anebo Kupujícím dále odesláno, aniž měl Kupující možnost věc prohlédnout, a Prodávající v době uzavření smlouvy věděl nebo musel vědět o možnosti takové změny místa určení nebo takového dalšího odeslání, může Kupující prohlídku dle bodu 1.2 výše odložit do doby, kdy je věc dopravena do nového místa určení.

1.4 Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího, byť se tato vada na zboží projeví až později. Neoznámil-li však Kupující vadu zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce zboží dle odst. 1.2 a dostatečné péči zjistit, nebude mu právo z vadného plnění přiznáno.

1.5 Při převzetí zboží ze strany Kupujícího bude na dokladu o koupi a dodacím listu Prodávajícího uvedeno sériové číslo zboží, které je vyznačeno na zboží a na jeho ochranném obalu. Dodací list slouží zároveň jako záruční list, není-li v případě konkrétního zboží potvrzován záruční list na samostatné listině (přiložený ke zboží).

V případě dalšího prodeje zboží třetí osobě je Kupující povinen následně zajistit uvedení sériového čísla v záručním listu, který potvrzuje třetí osobě a také i v dodacím listu a v dokladu o koupi, který Kupující vystavuje třetí osobě.

Dodací list, doklad o koupi a záruční list vystavený při prodeji zboží ze strany Kupujícího třetí osobě je Kupující povinen uschovat pro případnou pozdější reklamaci.

Kupující bere v této souvislosti na vědomí, že nebude-li v dokladu o koupi, dodacím listu a v případě třetí osoby i v záručním listu vyznačeno sériové číslo zboží dodané Prodávajícím, a tedy nebude možné porovnáním tohoto sériového čísla uvedeného na zboží a na jeho ochranném obalu se sériovým číslem uvedeným v záručním listu, dodacím listu a dokladu o koupi zboží ověřit, že zboží pochází od Prodávajícího, je Prodávající oprávněn reklamaci takovéhoto zboží automaticky a bez dalšího odmítnout. O tomto je Kupující povinen poučit i třetí osoby, kterým bude zboží Kupující následně prodávat.

1.6 Dodací podmínky a z toho vyplývající přechod rizik přepravy dohodnuté mezi Prodávajícím a Kupujícím se řídí podmínkami INCOTERMS 2010.

2. Záruční podmínky

2.1 Prodávající poskytuje na vybrané druhy zboží záruku za jakost, kterou Prodávající přejímá písemně závazek, že dodané zboží bude v záruční době (bod 2.4.) způsobilé pro použití ke smluvenému nebo obvyklému účelu, či že si zachová smluvené nebo obvyklé vlastnosti.

2.2 Záruční doba běží od odevzdání věci Kupujícímu s tím, že byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určeného Kupujícím.

2.3 Součástí většiny Prodávajícím dodávaného zboží je ochranný obal, na kterém je rovněž uvedeno i sériové číslo zboží. Prodávající doporučuje Kupujícímu tento ochranný obal zboží po dobu záruční doby uchovat pro případnou reklamaci zboží a jeho přepravu k Prodávajícímu. V případě, že však bude dostatečně uvedením sériového čísla zboží na dokladu o koupi, dodacím listu a v případě třetí osoby i v záručním listu prokázáno, že zboží pochází od Prodávajícího, 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 ochranného obalu zboží.

2.4 Prodávající poskytuje na zboží **standardní záruční dobu** v délce **24 měsíců**, pokud není v článku 7 tohoto reklamačního řádu uvedeno jinak. Záruční doba je uvedena u každé položky individuálně na dodacím listu. V případě rozporu délky záruky mezi tímto Reklamačním řádem a dodacím listem má přednost délka záruky uvedená v dodacím listu.

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 však 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 Prodávající má právo na vyúčtování prokazatelně vzniklých servisních a organizačních nákladů spojených s manipulací a testováním zboží ve výši 300,- Kč bez DPH za jeden případ, jestliže:

- zboží je k reklamaci zasláno bez řádně vyplněného reklamačního protokolu (dále také jen jako „RMA protokol"),
- 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 právo:

- na odstranění vady opravou zboží, nebo
- na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.

Dokud však Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží, volba však nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

Neodstraní-li Prodávající vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny zboží, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.

2.9 Prodávající 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 Prodávajícího. Kupující tímto bere dále na vědomí, že záruka se 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,
- v případě poškození nebo ztráty pečetě,
- neodbornou instalací, neodborným obsluhováním 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 zboží tuto skutečnost oznámit Prodávajícímu. Za oznámení Prodávající považuje pouze přidělení evidenčního reklamačního čísla, tzv. RMA čísla, které je Kupujícímu vygenerováno po zadání sériového čísla reklamovaného zboží na www stránkách Prodávajícího, v sekci „Reklamace" (http://www.intelek.cz/rma_new.jsp), a dále je Kupující povinen nejpozději do 7 dnů od oznámení doručit reklamované zboží Prodávajícímu. V případě reklamace uplatněné u Prodávajícího ze strany Kupujícího za koncového spotřebitele zboží, je Kupující povinen doručit reklamované zboží Prodávajícímu nejpozději do 7 dnů od oznámení reklamace koncovým spotřebitelem tak, aby byla zachována lhůta pro vyřízení reklamace stanovená příslušnými předpisy o ochraně spotřebitele. V případě, že nebude dodržena příslušná lhůta pro doručení reklamovaného zboží od momentu oznámení reklamace Prodávajícímu, je reklamace a oznámení vad považováno za uplatněné až okamžikem doručení reklamovaného zboží Prodávajícímu.

3.3 Kupující je povinen RMA číslo uvádět při komunikaci s reklamačním oddělením Prodávajícího při vyřizování reklamace zboží.

3.6 Jestliže Kupující požaduje v rámci reklamace odstranění vad opravou či slevu z kupní ceny, je Kupující vždy při reklamaci povinen předložit Prodávajícímu:

- kompletní zboží v ochranném obalu (pokud je zboží zasláno k reklamaci přepravní službou, musí být řádně zabaleno tak, aby nedošlo k poškození ochranného obalu a aby nebyl ochranný obal znehodnocen etiketami přepravních společností apod., ideální je pro tento případ např. balení do kartonové krabice, minimálně však musí být ochranný 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 uplatněna (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: Ericha Roučky 1291/4, 627 00 Brno Česká republika.

3.10 Kupující je rovněž oprávněn zaslat zboží na reklamaci prostřednictvím zasilatelských společností, přičemž Kupující 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, Ericha Roučky 1291/4, Česká republika.

3.11 Zásilku s reklamací je zákazník povinen viditelně označit přiděleným evidenčním číslem RMA, a to výhradně na adresním štítku umístněném na obalu zásilky.

4. Postup při reklamaci dodávky

4.1 Za reklamaci dodávky je považována reklamace, kdy Kupující:

- obdržel jiné zboží nebo jiné množství zboží, než které objednal,
- 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, které je Kupujícímu vygenerováno po zadání sériového čísla reklamovaného zboží na www stránkách Prodávajícího, v sekci „Reklamace" (http://www.intelek.cz/rma_new.jsp).

4.3 Kupující je povinen uvádět RMA číslo při komunikaci ohledně vyřizování reklamace 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, a to při splnění podmínky doručení reklamovaného zboží ve lhůtě do 7 dnů od přidělení RMA čísla. Při nesplnění těchto podmínek není reklamace považována za řádně uplatněnou. Prodávající je v tomto případě povinen uhradit Kupujícímu prokazatelné náklady spojené s výměnou nebo dodáním zboží.

5. Postup při reklamaci zboží poškozeného při přepravě

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

5.2. 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.

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

5.4. Kopii reklamačního protokolu je Kupující povinen obratem zaslat na reklamační oddělení Prodávajícího: reklamace@intelek.cz Zároveň je povinen přidělit si evidenční reklamační číslo, tzv. RMA číslo na www stránkách Prodávajícího, v sekci „Reklamace" (http://www.intelek.cz/rma_new.jsp).

5.5. Pokud je zásilka zcela poškozena je Kupující povinen převzetí zásilky odmítnout a obratem informovat oddělení logistiky Prodávajícího: reklamace@intelek.cz

6. Vrácení zboží

6.1. Zakoupené zboží, které bylo dodáno na základě nesprávně zvoleného zboží v objednávce Kupujícího, může být vráceno zpět pouze s předchozím písemným souhlasem Prodávajícího. Na vrácení zboží Kupujícím však není právní nárok. Zboží musí být vráceno nepoškozené a v původním nepoškozeném originálním balení, včetně příslušenství a dokumentace ke zboží. (Pokud je zboží zasláno k reklamaci přepravní službou, musí být řádně zabaleno tak, aby nedošlo k poškození ochranného obalu a aby nebyl ochranný obal znehodnocen etiketami přepravních společností apod., ideální je pro tento případ např. balení do kartonové krabice, minimálně však musí být ochranný obal chráněn fólií.)

6.2. Cena zboží bude, v případě dohody o vrácení peněz, Prodávajícím 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 však na originál obalu zboží, který musí zůstat v procesu RMA nepoškozen), kterou zasílá k reklamaci (bod 3.11).

7. Specifikace záruční doby u produktových řad

Produkt / značka	záruční doba v měsících
Fluke Networks	12
příslušenství Fluke Networks	3
zdroje a ventilátory Signamax	6
Brady	12
Draka	12
Extricom	12
Etherwan	60
Radiall	60
Solarix – optická kabeláž	60
Solarix – metalická kabeláž	60* (viz dále)
RiT	12* (viz dále)

RiT

7.1. Standardní záruční doba na veškeré komponenty RiT je 12 měsíců.

7.2. Prodloužená záruční doba 15 let na SMART Giga Cabling System a 20 let na SMART Classix Cabling System, SMARTen Cabling System a FO Cabling System se poskytuje za těchto podmínek:

- Kupující zaměstnává alespoň jednu osobu, která je vyškolena 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 výrobci systému vyplněné registrační formuláře,
- na základě výše uvedených informací výrobce vydá "Certifikát o registrované instalaci" s garancí 15 let na SMART Giga Cabling System nebo 20 let na SMART CLASSix Cabling Systém, SMARTen Cabling Systém a FO Cabling System.

7.3. Záruka na kabelážní systém zahrnuje: Po dané období (nejméně 15 nebo 20 let) splnění výkonnostních parametrů kategorie 5E u systémů SMART Giga Cabling System, kategorie 6 u systémů SMART Classix Cabling System, kategorie 6A u systémů SMARTen Cabling System a optické kabeláže FO Cabling System. Tyto parametry jsou definovány v mezinárodních standardech ANSI/TIA/EIA-568-C.2 (dříve 568-B.2), ISO/IEC 11801 2nd edition (2002 a 2008) a CENELEC EN50173 (2002 a 2008) for Category 6/Class E a Category 6A/Class EA. Dále je garantována jakost a stálost použitých materiálů.

SOLARIX

7.4. Standardní záruční doba na veškeré komponenty metalické strukturované kabeláže SOLARIX je 5 let.

7.5. Podmínky pro poskytnutí systémové 30-leté záruky jsou u metalické kabeláže SOLARIX:

- všechny nainstalované pasivní komponenty strukturované kabeláže (tj. patch panely, instalační kabely, zásuvky, keystony, spojky atd.) u jedné konkrétní instalace musí být ze systému Solarix,

- montáž těchto prvků provedla osoba, která je vyškolena k instalaci kabelážního systému Solarix a vlastní platný certifikát - tzv. „Certifikát – instalační firma",
- instalační firma vyplnila registrační formulář potřebný pro zaregistrování instalace,
- instalační firma doložila měřicí protokoly všech certifikovaných portů, které potvrzují kvalitní provedení montáže.

7.6. Záruka na metalickou kabeláž SOLARIX zahrnuje:

- splnění výkonnostních parametrů kategorie 5e po období nejméně 30 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 30 let. Tyto parametry jsou definovány v ISO/IEC 11801 2nd edition (2002), ANSI/TIA/EIA-568B.2-1 a CENELEC EN 50173 (2002).
- splnění výkonnostních parametrů kategorie 6A po období nejméně 30 let. Tyto parametry jsou definovány v ISO/IEC 11801 AMD 1 Ed.2 a ANSI/TIA/EIA-568B.2-10.

FLUKE NETWORKS

7.7. Standardní záruční doba na měřící přístroje je 12 měsíců (na příslušenství se poskytuje záruční doba 3 měsíců).

8. Závěrečné ustanovení

8.1. Tento Reklamační řád je platný pro obchodní případy uzavírané Prodávajícím ode dne jeho vyhlášení s tím, že tímto zaniká účinnost předchozího Reklamačního řádu.

8.2. V závislosti na změně příslušných právních norem, jakož i obchodní politice Prodávajícího, si Prodávající vyhrazuje právo tento Reklamační řád změnit. Postup změny Reklamačního řádu upravují Všeobecné obchodní podmínky Prodávajícího.

8.3. Na ostatní zboží, které není uvedené v tomto Reklamačním řádu, se vztahuje záruční lhůta uvedená na dodacím listu, nebo která je specifikována u jednotlivých položek zboží v e-shopu Prodávajícího.

Obchodní firma Kupujícího:	**Název společnosti dle výpisu z OR**
Sídlem:	**Sídlo společnosti dle výpisu z OR**
Zastoupen:	**jméno statutárního zástupce, funkce: funkce**
Zastoupen na základě plné moci:	jméno a příjmení, funkce: pozice ve společnosti
/v případě uplatnění plné moci je přílohou č. 1 této smlouvy/	
IČ:	**číslo IČO**
DIČ:	**číslo DIČ**
Zápis společnosti v OR nebo jiné evidenci:	**zápis dle výpisu z OR, KS, oddíl, vložka**

v Brně, dne Datum

v , dne

…….
Prodávající
za INTELEK spol. s r.o.
jméno hůlkově: Ing. Ivo Kraváček/jméno a příjmení
na základě plné moci

…….
Kupující
za Název společnosti dle výpisu OR
jméno hůlkově: Jméno statutár. zastupujícího, funkce/
na základě plné moci -jméno a příjmení,funkce