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. Odpovědnost za vady

2.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že dodané zboží při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:

- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře, hmotnosti, jakosti a provedení.

2.2 Zboží je vadné, nemá-li vlastnosti uvedené v článku 2 odst. 1. Za vadu se považuje i plnění jiné věci nebo vady v dokladech nutných pro užívání věci. Plyne-li však z prohlášení Prodávajícího nebo z dokladu o předání, že Prodávající dodal menší množství věcí, nevztahují se na chybějící věci ustanovení o odpovědnosti za vady dle tohoto článku.

2.3 Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Není-li uvedeno jinak, právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží u vad, které se týkají:

- u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícím,
- vyplývá-li to z povahy věci.

2.4 Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy.

2.5 Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo:

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- na odstranění vady opravou věci,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny,
- odstoupit od smlouvy.

2.6 Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel.

2.7 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo:

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

2.8 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. Kupující tímto bere dále na vědomí, že odpovědnost za vady 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, s vyjímkou zařízení splňujíc normu IPXY dle specifikací udaných výrobcem
- 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 uplatňuje práva z vadného plnění.

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" (https://reklamace.intelek.cz/), 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) bez zbytečného odkladu poté, co byla při včasné prohlídce a dostatečné péči zjištěna.

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.
- Obdržel poškozené zboží

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" (https://reklamace.intelek.cz/).

4.3 Kupující je povinen uvádět RMA číslo při komunikaci ohledně vyřizování reklamace dodávky s obchodním oddělením.
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.

4.4 V případě poškozeného zboží zajistí Kupující neprodleně po odhalení této skutečnosti kompletní fotodokumentaci, která bude zahrnovat jak fotografie přepravního obalu, skupinového obalu tak i originálního ochranného obalu zboží. Fotodokumentaci je Kupující povinen obratem zaslat na reklamační oddělení Prodávajícího: rma@intelek.cz. Zároveň je povinen zaregistrovat reklamaci na webových stránkách Prodávajícího, v sekci „Reklamace" (https://reklamace.intelek.cz/), kde mu bude přidělono číslo RMA.

5. Postup při reklamaci zboží poškozeného při přepravě

5.1. Potvrzením doručovacího listu přepravní společnosti Kupující stvrzuje, že převzal zásilku 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: rma@intelek.cz. Zároveň je povinen přidělit si evidenční reklamační číslo, tzv. RMA číslo na www stránkách Prodávajícího, v sekci „Reklamace" (https://reklamace.intelek.cz/).

5.5. Pokud je zásilka zcela poškozena, je Kupující povinen převzetí zásilky odmítnout a obratem informovat reklamační oddělení Prodávajícího: rma@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-ti 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 originální ochranný obal zboží, který musí zůstat v procesu RMA nepoškozen), kterou zasílá k reklamaci (bod 3.11).

7. Záruka za jakost zboží některých produktových řad

7.1. Prodávající poskytuje na produkty níže uvedených produktových řad záruku za jakost, kterou se zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

Produkt / značka	**záruka za jakost**
Fluke Networks	1 rok
příslušenství Fluke Networks	3 měsíce
Radiall	1 rok
SOLARIX optická kabeláž (standardní/systémová záruka)	5/20 let (viz body 7.4. až 7.8)
SOLARIX metalická kabeláž (standardní/systémová záruka)	5/30 let (viz body 7.4. až 7.8)
SOLARIX rozvaděče	2 roky
Tenda	2 roky
iGET	2 roky

SOLARIX

7.2. Standardní záruční doba na komponenty metalické strukturované kabeláže SOLARIX je 5 let. Tzv. systémová záruka je u metalické strukturované kabeláže SOLARIX 30 let. Podmínky systémové záruky SOLARIX jsou:

- Všechny nainstalované kabely a komponenty strukturované kabeláže musí být u certifikované instalace ze systému SOLARIX.
- Produkty SOLARIX v dané instalaci musí být nové - tj. dříve nepoužité a zakoupené před méně než rokem.
- Montáž těchto prvků byla provedena zaměstnanci instalační firmy, kteří vlastní platný certifikát opravňující k nabízení systémové záruky SOLARIX (vždy k danému typu kabeláže - tj. metalická a optická).
- Instalační firma, která žádá o systémovou záruku SOLARIX, musí řádně vyplnit formulář na www.solarix.cz/registrovat_instalaci.jsp potřebný k identifikaci instalace.
- Instalační firma musí doložit měřicí protokoly všech certifikovaných portů, které potvrzují kvalitní provedení montáže (viz bod 7.5. Podklady k systémové záruce SOLARIX níže).
- Návrh kabeláže i instalace všech jejich součástí musí proběhnout v souladu s aktuální verzí normy ČSN EN 50174 (týká se všech částí této normy).

7.3. Podklady k systémové záruce SOLARIX

a) Měřicí protokol

- Soubor s měřením certifikované instalace musí být dodán ve zdrojovém formátu měřicího přístroje (např. soubor s koncovkou *.flw u přístrojů Fluke Networks) a tedy ne v *.txt, *.xls, *.csv, *.pdf nebo jiných editovatelných formátech.
- Počet měření musí odpovídat počtu certifikovaných portů v dané instalaci.
- Provedení jednotlivých měření a jejich označení v měřicím protokolu se musí shodovat s fyzickým stavem a označením portů v certifikované instalaci.
- Všechna měření musí být provedena v topologii Permanent Link (dvoukonektorový model - tj. vzdálenost patch panel, zásuvka) dle aktuálně platných norem ISO 11801 nebo EN 50173 s výsledkem PASS/PROŠEL.
- Certifikační měřicí přístroj, kterým bylo provedeno měření, musí mít platnou kalibraci a jeho třída přesnosti musí být dle IEC 61935-1 Level IIIe nebo vyšší.
- Stav zkušebních šňůr popř. adaptérů certifikačního přístroje nesmí být za hranicí životnosti specifikovanou výrobcem přístroje.
- Rovněž musí být v měřicím přístroji správně nastaven typ měřeného kabelu (tj. kategorie a to zda se jedná o kabel stíněný či nestíněný) a jeho parametry (např. NVP).

b) Ostatní dokumenty potřebné k získání systémové záruky SOLARIX

- Platný certifikát, který opravňuje držitele k nabízení systémové záruky SOLARIX.
- Platný kalibrační protokol k měřicímu přístroji, kterým bylo provedeno měření certifikované instalace.
- Schéma certifikované kabeláže s umístěním jednotlivých prvků v objektu včetně nákresu osazení rozvaděče.

Všechny podklady pro systémovou záruku SOLARIX (viz body a) a b) výše), musí být dodány v elektronické podobě vyplněním registračního formuláře na www.solarix.cz/registrovat_instalaci.jsp , a to nejpozději 3 měsíce po instalaci. U měřicího protokolu si výrobce systému SOLARIX vyhrazuje právo na namátkovou kontrolu certifikovaných portů přímo na instalaci.

7.4. Na co se vztahuje systémová záruka SOLARIX

- Výkonové parametry kabelů SOLARIX použitých v certifikované instalaci v topologii Permanent Link budou po celou dobu systémové záruky SOLARIX splňovat parametry testované třídy vedení ze standardů ISO 11801 nebo EN 50173 platných v době certifikace.
- Výkonové parametry komponentů SOLARIX použitých v certifikované instalaci v topologii Permanent Link budou po celou dobu systémové záruky SOLARIX splňovat parametry testované třídy vedení ze standardů ISO 11801 nebo EN 50173 platných v době certifikace.

7.5. Na co se nevztahuje systémová záruka SOLARIX

- Náhodné nebo záměrné poškození kabelů nebo komponentů SOLARIX v dané instalaci.
- Poškození kabelů nebo komponentů SOLARIX produkty třetích stran.
- Poškození kabelů nebo komponentů SOLARIX povětrnostními vlivy, živelnými katastrofami nebo jinými externími vlivy (např. vlhkost, prašnost, kouř, chemické působení atd.).
- Bylo-li zjištěno, a to i dodatečně po udělení záruky, že návrh kabeláže nebo její instalace, neproběhly v souladu s aktuální verzí normy ČSN EN 50174 (týká se všech částí této normy).
- Pokud byl na certifikované instalaci proveden servisní zásah bez předchozího souhlasu výrobce kabeláže SOLARIX, montážní firmou, která není držitelem platného certifikátu SOLARIX pro instalační firmy a bez následné recertifikace servisované části.

7.6. Garance okamžité výměny zboží

- Na základě splnění výše uvedených podmínek vystaví výrobce systému SOLARIX k certifikované instalaci certifikát „Systémová záruka/System Warranty" s prodlouženou zárukou 30 let (metalická kabeláž) a 20 let (optická kabeláž).
- Pokud se během platnosti této systémové záruky odchýlí výkonnostní parametry produktů SOLARIX v topologii Permanent Link v certifikované instalaci od hodnot požadovaných standardy ISO 11801 nebo EN 50173 platných v době certifikace a nebudou-li naplněny podmínky z bodu 7.6. Na co se nevztahuje systémová záruka SOLARIX výše, výrobce kabeláže SOLARIX zajistí bezplatnou výměnu vadných produktů SOLARIX.

FLUKE NETWORKS

7.7. Standardní záruční doba na měřicí přístroje je 1 rok (na příslušenství se poskytuje záruční doba 3 měsíců).

8. Předávání informací o vyřízení reklamace třetím osobám

8.1. Za účelem informování svých zákazníků o stavu reklamace má kupující právo vydávat stanoviska prodávajícího k vyřízení reklamace za svá vlastní a sdělovat tato stanoviska svým zákazníkům.

8.2. V případě předání stanoviska prodávajícího k vyřízení reklamace zákazníkům kupujícího je kupující povinen tato stanoviska předat svým zákazníkům v přesném nezměněm znění, bez jakýchkoliv úprav a zásahů, nevytrhnuté z kontextu a nevyužité účelovým způsobem.

8.3. Na žádost prodávajícího, kupující předloží prodávajícímu kopii komunikace uskutečněné mezi kupujícím a jeho zákazníky vztahující se k vyřízení reklamace prodávajícím.

8.4. Za účelem zamezení vzniku případných škod má prodávající právo vstoupit do reklamačního řízení, jehož účastníky jsou kupující a jeho zákazníci a jež se týká zboží dodávaného kupujícímu prodávajícím. Prodávající je oprávněn kontrolovat průběh tohoto reklamačního řízení, zejména doporučovat kupujícímu další postup v reklamačním řízení a dávat kupujícímu pokyny k vyřešení reklamačního řízení.

8.5. Kupující se zavazuje upravit své obchodní podmínky takovým způsobem, aby bylo prodávajícímu umožněno zcela převzít veškerá práva a povinnosti kupujícího ve vztahu k reklamačnímu řízení vedenému s jeho zákazníky a vyřídit reklamační řízení za kupujícího.

9. Závěrečné ustanovení

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

9.2. 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.

9.3. 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.

V Brně, dnedatum

V , dne

…….
Prodávající
za INTELEK spol. s r.o.
Ing. Ivo Kraváček
na základě plné moci

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