

Reklamační řád společnosti Workswell s.r.o.

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Reklamační řád definuje obchodní vztah mezi kupujícím (dále jen jako „odběratel“) a prodávajícím (dále jen jako „dodavatel“). Dodavatel a odběratel společně dále jen jako „Smluvní strany“).

Odběratel je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím produktu od dodavatele odběratel souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem.

Dodavatelem je obchodní společnost **Workswell s.r.o.**, se sídlem Jugoslávských partyzánů 1580/3, 160 00 Praha 6, IČ 29048575, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou C 162737

Odběratel je spotřebitel nebo podnikatel, viz dále.

Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s poskytovatelem nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Spotřebitel při zahájení obchodních vztahů předává dodavateli své kontaktní údaje, nutné pro bezproblémové vyřízení objednávky, popřípadě údaje, které chce mít uvedeny na nákupních dokladech. Právní vztahy dodavatele se spotřebitelem výslovně neupravené těmito obchodními podmínkami se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku v platném znění.

Podnikatelem se rozumí:

- a) osoba zapsaná v obchodním rejstříku (především obchodní společnosti),
- b) osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění (živnostník zapsaný v živnostenském rejstříku),
- c) osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů (sem patří např. svobodná povolání jako advokacie apod.), a
- d) osoba, která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu.

Právní vztahy dodavatele s odběratelem, který je podnikatel, výslovně neupravené těmito obchodními podmínkami ani smlouvou mezi dodavatelem a odběratelem se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění.

Kupní smlouvou se rozumí objednávka odběratele (dále jen jako „objednávka“), která je návrhem kupní smlouvy a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu dodavateli (elektronickou formou emailem nebo písemnou formou na adresu společnosti) s tímto jeho návrhem a závazným potvrzením objednávky ze strany dodavatele. Od tohoto momentu mezi odběratelem a dodavatelem vznikají vzájemná práva a povinnosti.

Produktem se rozumí zboží nebo služba, pokud není definováno jinak.

Tento reklamační řád je k dispozici v sídle dodavatele nebo jako dokument na www.termogram.cz. Tyto záruční podmínky a reklamační řád jsou nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem.

Záruční podmínky a reklamační řád jsou platné a závazné, pokud v kupní smlouvě či v dodatku v této smlouvě či jiné písemné dohodě nebude smluvními stranami dohodnuto jinak. Reklamační řád byl vypracován v souladu s Obchodním zákoníkem, Občanským zákoníkem 40/1964, Sb. a Zákonem o ochraně spotřebitele 634/1992, Sb. ve znění příslušných novel. Odběratel převzetím produktu od dodavatele nebo přepravce souhlasí s tímto uvedeným reklamačním řádem.

II. DÉLKA ZÁRUČNÍ DOBY

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí produktu, tj. dnem uvedeném na předávacím protokolu nebo na daňovém dokladu. Dnem převzetí se na daňovém dokladu rozumí datum jeho vystavení.

Zákonná záruční doba produktů pro spotřebitele je 24 měsíců a řídí se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném znění. Výjimkou je produkt prodáváný se slevou (produkt poškozený, použitý, nekompletní atd.). Je-li kupujícím spotřebitel a jde-li o věc použité, neodpovídá dodavatel za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí odběratelem. Dodavatel může tuto dobu v dohodě s odběratelem zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců. Tuto dobu uvede dodavatel v dokladu o prodeji produktu. U produktů prodáváných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Délka záruční doby zboží pro podnikatele, který jej bude využívat pro svou podnikatelskou činnost, je 12 měsíců, pokud není uvedeno jinak, od data uvedeném na předávacím protokolu nebo daňovém dokladu. Dále se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.

Délka záruční doby služeb pro podnikatele, který bude danou službu využívat pro svou podnikatelskou činnost, je 6 měsíců, pokud není uvedeno jinak, od data uvedeném na předávacím protokolu nebo daňovém dokladu. Dále se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník. Službou se tímto případně rozumí vývoj Hardwaru, vývoj Softwaru a vývoj Firmwaru.

III. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Jako doklad o záruce - záruční list, vystavuje dodavatel ke každému zakoupenému produktu. Záručním listem se rozumí prodejka za hotové nebo daňový doklad (faktura) a předávací protokol se všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název převzatého produktu, výrobní číslo, cena, počet kusů). Bez tohoto dokladu není možné přijmout produkt na reklamaci.

Odběratel je povinen ihned po předání daný produkt překontrolovat a všechny případné zjištěné vady či nedostatky oznámit dodavateli nejpozději do následujícího dne ode dne převzetí. Vykazuje-li zboží zjevné vady, tj. zejména pokud je zboží odběrateli předáno v porušeném transportním obalu, je odběratel oprávněn zboží nepřevzít. V takovém případě zůstává zachován nárok odběratele na poskytnutí řádného plnění dodavatelem.

Při zaslání produktu dopravcem se reklamace výrobku poškozeného při přepravě řídí reklamačním řádem přepravce a příslušnými ustanoveními občanského, resp. obchodního zákoníku. Takto způsobené vady nelze reklamovat u dodavatele.

Reklamace v záruční lhůtě se nevztahuje na vady produktů způsobené:

- a) neodborným používáním v rozporu s návodem k použitím
- b) mechanickým poškozením a opotřebením
- c) vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou
- d) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním
- e) vzniklé mechanickým poškozením zboží
- f) používáním produktu v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy
- g) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o produkt
- h) produkt byl poškozen nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
- i) zboží, které bylo upravováno odběratelem (instalace nového Firmware apod.)
- j) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí

Záruka se dále nevztahuje na vady vzniklé nesprávnou instalací a skladováním. Skladovací a instalační podmínky jsou uvedeny v návodu k použití. Dodavatel nenesе žádnou odpovědnost za škody způsobené chybným používáním, nesprávnou manipulací, instalací a skladováním. Rovněž tak dodavatel nenesе žádnou odpovědnost za instalaci a užívání programového vybavení dodávaného jako součást zařízení nebo jako samostatného produktu.

Odběratel doloží platnost záruky předložením (přiložením do balíku) nákupního dokladu (prodejka za hotové nebo jiný daňový doklad) a předávacího protokolu. Pokud bylo v minulosti zboží již reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má).

IV. POSTUP PŘI REKLAMACI

Odběratel může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou nebo předat produkt osobně na adrese provozovny (v případě osobní schůzky je doporučeno dohodnutí přesného času). Místem pro uplatnění reklamace je vždy společnost Workswell s.r.o., Dr. Zikmunda Wintra 376/5, 160 00 Praha 6. Reklamovaný produkt by měl být důkladně zabezpečen, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Balík (obálka) by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství). Je nutné také přiložit kopii nákupního dokladu včetně předávacího protokolu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje odběratele (zpáteční adresa, telefonní číslo apod.). Pokud bylo v minulosti zboží již reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží a tím pádem není možné produkt postoupit reklamaci.

Dodavatel do pěti pracovních dnů od doručení produktu na adresu společnosti Workswell s.r.o. ověří oprávněnost reklamace. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace pokud se dodavatel s odběratelem nedohodnou na delší lhůtě.

Dodavatel po řádném vyřízení reklamace vyzve odběratele k převzetí opraveného zboží.

Pokud byla reklamace neoprávněná (závada vznikla špatným použitím nebo chybnou manipulací, viz III. Záruční podmínky - reklamace se nevztahuje na vady produktů způsobené), dodavatel vyúčtuje odběrateli náklady vzniklé lokalizací závady a cenu opravy závady. Odběratel je povinen tyto náklady uhradit ve stanoveném termínu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení reklamačního řízení.

V. ZÁVĚREČNÁ USTAVENOVENÍ

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2012 a ruší předchozí znění Reklamačních řádů. Dodavatel si vyhrazuje právo změnit Reklamační řád bez předchozího upozornění.