

REKLAMAČNÍ ŘÁD

IES spol. s r.o. platný od 1. 1. 2019

1. Všeobecné podmínky

- 1.1 Platí pro obchodní vztahy mezi obchodní společností (dále jen prodávající) a obchodními partnery (dále jen kupující). Obchodní společnost IES spol.s r.o., se sídlem U Trati 38, Praha 10 a provozovnou Tečovská 30,763 02 Zlín, provozovnou Zděbradská 72,25101 Říčany-Jažlovice. stanoví pro případ reklamace vad zboží a servisních oprav zboží, dodaného touto společností kupujícímu na základě Smlouvy o dílo, RKS(rámcové 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.
- 1.3 Zbožím se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí dodané zboží, dodané služby či provedené opravy.
- 1.4 Jestliže je zboží směrováno 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 zjistitelných 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 Prodávající je povinen k dodanému zboží přiložit dodací/záruční list. Tento je kupující povinen uschovat pro případnou pozdější reklamaci.

2. Záruční podmínky

- 2.1 Prodávající 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 smluveným ve smlouvě RKS jako den převzetí zboží a pokud kupující zboží neodebere v dohodnutý den, začíná záruka 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 pověřenými pracovníky 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.
- 2.4 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 chybou manipulací popř. nepovolenou úpravou zboží. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka.
- 2.5 Prodávající poskytuje záruční dobu na zboží v délce 6 měsíců pokud není níže (bod 7) stanoveno jinak.

- 2.6 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.
- 2.7 Je-li předmětem kupní smlouvy zboží označené při prodeji jako zlevněné nebo použité, poskytuje se záruka jen v případech výslovně uvedených.
- 2.8 Prodávající má právo na vyúčtování prokazatelně vzniklých servisních a organizačních nákladů spojených s manipulací a testováním zboží ve výši od 500,- Kč bez DPH za jeden případ, jestliže:
- zboží je k reklamaci zasláno bez řádně vyplněného čísla dodacího listu, nebo čísla faktury
 - 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
- 2.9 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.
- 2.10 Záruka poskytovaná v záruční době 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
 - 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

3. Reklamace dodávek a zboží

- 3.1 V případě, že kupující zjistí jakýkoliv rozdíl mezi dodacím/záručním listem a dodaným zbožím nebo závadu u dodaného zboží, je povinen bezodkladně tuto skutečnost oznámit prodávajícímu, nejpozději však do 2 pracovních dnů. Za oznámení prodávající považuje výhradně „Oznámení o reklamaci“ na formuláři, který je ke stažení na webových stránkách prodávajícího.
- 3.2 Na neúplně vyplněné „oznámení o reklamaci“ nebude brán zřetel.
- 3.3 Přijetí o „oznámení o reklamaci“ je prodávající povinen potvrdit kupujícímu, stejným způsobem jakým bylo oznámení doručeno.
- 3.4 Kupující má možnost zboží reklamovat i osobně, vždy v pracovní dny v době od 7.00 do 15.30 hodin na obchodním oddělení prodávajícího .
- 3.5 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 prodávající nepřevezme.
- 3.6 Zásilku s reklamací je zákazník povinen viditelně označit číslem dodacího listu, nebo faktury a to výhradně na adresním štítku na obalu zásilky a uvnitř zásilky.

4. Reklamace dodávky

- 4.1 Při reklamaci dodávky se postupuje dle bodu 3 tohoto reklamačního řádu.
- 4.2 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. Proávající je v tomto případě povinen uhradit kupujícímu prokazatelné náklady spojené s výměnou nebo dodáním zboží.

5. Reklamacce zboží

- 5.1 Při reklamaci zboží se postupuje dle bodu 3 tohoto reklamačního řádu.
- 5.2 V písemném „oznámení o reklamaci“ musí kupující přesně specifikovat zjištěné vady, tj. musí uvést, o jaké vady se jedná, a jakým způsobem a s jakou frekvencí se projevují. 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.
- 5.3 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.
- 5.4 Jestliže kupující požaduje v rámci reklamacce 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
 - kompletní dokumentaci, doplňky a software
- 5.5 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.
- 5.6 Práva z odpovědnosti za vady zboží musí být uplatněny (tj. vady reklamovány) nejpozději do konce záruční doby.

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 odpovědné osoby obchodního oddělení prodávajícího. Musí být vráceno nepoškozené a v původním originálním balení, včetně příslušenství a dokumentace.
- 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 %.
- 6.3 Kupující je oprávněn provést vrácení zboží osobně (bod 3.5) nebo prostřednictvím zasilatelských společností (bod 3.6)
- 6.4 Kupující je povinen uvést evidenční číslo o reklamaci přidělené reklamačním oddělením prodávajícího na obal zásilky (nikoliv na originál obalu zboží, který musí zůstat v procesu o reklamaci nepoškozen), kterou zasílá k reklamaci (bod 3.7).

7. Specifikace záruční doby u produktových řad

Basor, Dietzel, ENSTO, Datwyler

- 7.1 Standardní záruční doba na veškeré komponenty je 12 měsíců.
- 7.2 Prodloužená záruční doba může být specifikovaná cenovou nabídkou, nebo v RKS.
- 7.3 Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho neobvyklým užíváním.

BELDEN, AFL-OPTRONICS, OPTRO-NET, AT&T

- 7.4 Standardní záruční doba na veškeré komponenty strukturované kabeláže je 5 let.
- 7.5 Prodloužená záruka 15 let platí za následujících podmínek:
 - instalace je provedena komplexně instalační firmou
 - instalační firma předloží distributorovi systému BELDEN vyplněné formuláře potřebné pro zaregistrování dané instalace a předloží měřicí protokoly potvrzující kvalitní provedení dané montáže
 - na základě výše uvedených informací prodávající vydá "Certifikát o registrované instalaci" s garancí 15 let na systém BELDEN.
- 7.6 Záruka na kabelážní systém zahrnuje: splnění výkonnostních parametrů dané kategorie po období nejméně 25 let. Tyto parametry jsou definovány v mezinárodních standardech ISO 11801 nebo EN 50173 platných v době certifikace.
- 7.7. Záruka se nevztahuje na mechanická poškození a poruchy způsobené neodbornou instalací a obsluhou.

8. Závěrečné ustanovení

- 8.1 Tento Reklamační řád je platný pro obchodní případy uzavírané společností IES 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 kdykoli upravit a změnit. Vyhlášením se pro tyto účely rozumí, zveřejnění na webových stránkách prodávajícího.

IES spol. s r.o.