

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY SWS A. S.

Reklamační a záruční podmínky SWS a.s. doplňují Smlouvu o obchodní spolupráci uzavřenou mezi Partnerem a SWS a. s. (dále jen SWS), stanoví postup a náležitosti pro uplatnění odpovědnosti za vady a záruční podmínky koupeného zboží a licencí (dále jen zboží) mezi oběma smluvními stranami.

I. PŘEVZETÍ ZBOŽÍ A JEHO KONTROLA

- 1.1. Partner je povinen zboží dodané SWS prohlédnout okamžitě po převzetí zboží od SWS nebo od dopravce. V případě doručování dopravcem je Partner povinen při převzetí zboží před podpisem soupisky zkontrolovat údaje uvedené na přepravním listu.
- 1.2. Pokud údaje nesouhlasí se skutečností, je porušen či jinak znehodnocen originální obal (u balíkových zásilek kartónová krabice, u paletových zásilek strečová folie) nebo originální páska nebo u paletových zásilek nesouhlasí počet balíků na paletě, je Partner povinen tuto skutečnost uvést na přepravní list dopravce a sepsat s ním zápis o škodě, příp. odmítnout převzít zásilku jako celek. Zprávu o vadách (poškození zásilky) je Partner povinen do 2 dnů zaslat SWS.
- 1.3. Stejná povinnost platí u Partnera pro kontrolu věcného obsahu zásilky. Jde-li o zevně neznatelné poškození či neúplnost zásilky zjištěnou až po jejím převzetí je Partner povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně, nejpozději do tří dnů po převzetí SWS a dopravci, který se může o pravděpodobné příčiny poškození u Partnera předsvědčit a případně sepsat dodatečně zápis o škodě.
- 1.4. Jestliže Partner zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo zboží prohlédnuto při jeho převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době jeho převzetí. Vady, které existovaly při převzetí zboží, avšak projeví se až později, je Partner povinen reklamovat u SWS bez zbytečného odkladu poté, kdy tyto mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče při prohlídce, kterou byl povinen uskutečnit dle bodu 1.1..
- 1.5. Partner při převzetí zboží a jeho prohlídce je povinen provést kontrolu sériových čísel zboží (produktů) a čísel vyznačených na záručním listě, a pokud zjistí rozdíl, kontaktuje do 3 pracovních dní SWS, která zajistí odstranění vzniklého rozdílu a zaslání nového záručního listu. Při nedodržení tohoto postupu a lhůty, nebude-li dohodnuto písemně jinak, platí sériová čísla produktů uvedená na dodacím a záručním listu.

2. PRAVA Z VADNEHO PLNĚNÍ (DALE JEN REKLAMACE)

- 2.1. Partner může uplatnit reklamaci on-line přes webové stránky SWS, e-mailem, faxem nebo osobně. Při uplatnění žádosti o vrácení zboží přes webové stránky se řídí pokyny uvedenými na těchto stránkách. Uplatňuje-li Partner reklamaci prostřednictvím e-mailu nebo faxu, uvede v žádosti o vrácení zboží údaje o vadném produktu, čísle faktury, kódu produktu, sériovém čísle a popisu vady. Na základě zaslání žádosti o vrácení zboží je Partnerovi e-mailem zasláno evidenční číslo reklamace. Partner má možnost si z webových stránek vytisknout identifikační číslo autorizace vráceného zboží (dále jen „RMA“). Neúplně vyplněnou žádost SWS ze systému vyřadí.
- 2.2. V písemném oznámení o vadách (reklamaci) je nutno popsat zjištěné vady, tj. musí uvést o jaké vady se jedná a jak se projevují.
- 2.3. Partner má možnost zboží reklamovat osobně na reklamačním oddělení SWS na adrese: Březová 156, 763 15 Slušovice (areál SWS) nebo na pobočce SWS a. s., Uhříněveská 1227/4, 100 00 Praha 10 – Strašnice. Provozní doba reklamačního oddělení je uvedena na webu SWS. K reklamaci je povinen předložit následující doklady: kopii daňového dokladu (dále jen faktury), dodacího listu, doklad o předchozích servisních opravách a originální záruční list od výrobce (je-li součástí balení). Uplatnění reklamace a nároků z ní plynoucích je oprávněn pouze Partner a nelze je převést na třetí osobu.

- 2.4. Výše uvedená pravidla pro reklamaci platí shodně jak pro uplatnění odpovědnosti z vad dodaného zboží, za něž SWS odpovídá v rámci zákonné odpovědnosti, tak pro reklamaci vad zboží na které poskytla SWS záruku.
- 2.5. Práva z vadného plnění, za které SWS odpovídá v rámci zákonné odpovědnosti, musí Partner uplatnit nejpozději do konce lhůty stanovené v rámci zákonné odpovědnosti, a v případě reklamace vad zboží, na které poskytla SWS záruku, musí být vady reklamovány včetně doručení reklamovaného zboží nejpozději do konce stanovené záruční doby.
- 2.6. Reklamační řízení počíná běžet dnem převzetí zboží do SWS nebo servisního střediska, jsou-li splněny podmínky dle bodu 2.3.-2.5.
- 2.7. Partner je povinen uplatnit reklamaci produktů, kterým je na území České republiky poskytován autorizovaný servis, přímo v autorizovaných servisech. Reklamační řízení daného zboží pak probíhá dle podmínek servisního střediska výrobce a v souladu s platným právním řádem. Je-li součástí zboží dodaného SWS Partnerovi originální záruční list výrobce nebo distributora daného zboží, pak je Partner povinen respektovat pokyny uvedené na záručním listu zboží. U zboží, které podléhá opravě v servisním středisku, nelze zadat reklamaci přes webové stránky SWS. Partner je na webových stránkách odkázán přímo na příslušné servisní středisko nebo má možnost kontaktovat reklamační oddělení prostřednictvím e-mailu. V případě, že autorizované servisní středisko sdělí Partnerovi, že je vada neodstranitelná, dořeší Partner reklamaci u SWS postupem uvedeným v bodech 2.1. a 3.1.

3. ZASLÁNÍ ZBOŽÍ REKLAMAČNÍMU ODDĚLENÍ SWS

- 3.1. Partner je povinen při zasílání vadného zboží k reklamaci do SWS:
 - a) Viditelně označit balík přiděleným RMA číslem, řádně zabalit tak, aby se předešlo případnému poškození. RMA číslo lze vytisknout z webových stránek při zadávání žádosti o vrácení zboží. Pokud zašle Partner k reklamaci zboží bez přiděleného RMA čísla, je SWS oprávněna toto zboží vrátit zpět kupujícímu na jeho náklady.
 - b) Pokud Partner zasílá v balíku více než jeden vadný produkt, musí přiložit i seznam všech zasílaných produktů, tzv. soupisku. V případě, že ji nepřiloží, NELZE později nárokovat rozdíly v obsahu zásilky.
 - c) Přiložit do balíku vytištěný dokument RMA, který si Partner vytiskne po vytvoření žádosti o reklamaci na webu.
 - d) Zasláním zboží s veškerým originálním příslušenstvím lze urychlit vyřízení reklamace, kdy zdržení může vzniknout požadavkem autorizovaného servisu nebo výrobce na dodání příslušenství v případě neopravitelnosti a vystavení nároku na dobropis.
 - e) Přiložit originál záručního listu výrobce, pokud je součástí balení.
 - f) V případě opakované reklamace předložit i doklady o předchozích záručních opravách provedených v servisních střediscích.
 - g) Zaslát zboží opatřené originálními nálepkami (sériová čísla, záruční přelepky aj.), které nesmí být poškozeny nebo odstraněny.
 - h) Díly citlivé na elektrostatický náboj musí být opatřeny antistatickým obalem.
 - i) Ochranné přelepky, folie, krycí skla, jiné neoriginální příslušenství apod. sejmout z přístroje před odesláním k reklamaci. V případě, že bude nutné je v rámci diagnostiky nebo opravy odstranit a tyto se tím poškodí, servis je nenahrazuje a nemusí být vráceny zpět k odeslateli, stejně tak SWS nepřebírá povinnost je nahradit či jinak kompenzovat.
 - j) Pokud je zařízení opatřeno heslem, či přihlášeno k uživatelskému účtu, tak jej odstranit, popřípadě přiložit přihlašovací údaje k reklamaci. Pokud bude zařízení zablokováno, může být prodloužena lhůta pro vyřízení reklamace o dobu, ve které budou přihlašovací údaje doručeny.
- 3.2. Partner zašle zboží k reklamaci přepravní firmou či doručí osobně do SWS na své náklady. Opravené nebo vyměněné zboží zašle zpět Partnerovi SWS na své náklady.
- 3.3. Doba platnosti reklamačního čísla
Pokud nebude na přidělené reklamační číslo do 14 dnů od jeho vystavení reklamované zboží doručeno SWS, bude přijatá reklamační ukončena bez věcného vyřízení (původní reklamační číslo bude po této lhůtě vyřazeno z evidence). Pro další řešení je nutno zažádat o nové reklamační číslo.

V případě řádně dohodnutých vratek zboží (nejedná se o reklamované zboží), se doba pro doručení do SWS od data přidělení RMA zkracuje na 5 pracovních dnů.
Tímto není dotčeno ustanovení bodu 2. odst. 2.5.

4. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

- 4.1. Reklamační záruka se řeší primárně opravou, není-li tato možná, výměnou za zboží stejných parametrů. Není-li toto pro rychlost inovací již možné nebo ekonomické pak výměnou za zboží parametrů lepších. V případě, kdy oprava nebo výměna reklamovaného zboží není možná, a Partner platně odstoupil od kupní smlouvy, SWS vystaví Partnerovi ke dni účinnosti projevu o odstoupení opravný daňový doklad ve výši aktuální prodejní ceny ekvivalentního produktu či produktu, který je plnohodnotnou náhradou reklamovaného produktu pro Partnera, bez DPH.
- 4.2. Snahou SWS je vyřízení reklamační záruky způsobem popsaným v bodě 4.1. ve lhůtě do 30 dnů od zahájení reklamačního řízení a fyzického předání vadného zboží SWS či servisu. SWS je oprávněna k prodloužení uvedené lhůty (např. zaslání zboží k výrobci v zahraničí, nutnost delšího testování u dodavatele, nutnost dotazování se na přístupová hesla nebo přihlašovací údaje znemožňující potřebnou manipulaci se zařízením atd). Za den vyřízení se považuje den, kdy bylo opravené nebo vyměněné zboží předáno kupujícímu.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly na možnosti požadovat náhradu nákladů vynaložených na vyřízení neoprávněné reklamační záruky po Partnerovi (tj. zejména náklady účtované servisním střediskem dodavatele SWS, manipulační a přepravní náklady) v minimální výši 200 Kč v případech, jestliže:
 - zboží je zasláno k reklamaci bez přiděleného RMA;
 - se při testování neprojeví popisovaná závada a zboží bude shledáno plně funkčním;
 - záruka na zboží již uplynula;
 - závada byla způsobena nevhodným zacházením se zbožím (viz bod 6.).

5. ZÁRUČNÍ DOBA

- 5.1. Záruční doba začíná plynout dnem dodání zboží.
- 5.2. Délka a rozsah záruk poskytovaných SWS se odvíjí od délky a rozsahu záruk poskytovaných výrobcem na své produkty.
- 5.3. Délka záruční doby je pro jednotlivé produkty avizována na internetovém serveru SWS a vyznačena na dodacím a záručním listu.
- 5.4. U některého zboží je možno zakoupit prodloužení délky záruky, přičemž obsah a podmínky se řídí smluvním ujednáním o rozšíření záruky.
- 5.5. Záruční doba zboží opraveného či vyměněného v reklamačním řízení dobíhá podle délky záruky původního zboží, přičemž doba od uplatnění řádné reklamační záruky do jejího vyřízení se do této doby nezapočítává. Původní doba záruky a její ukončení platí i pro případy, kdy došlo v rámci reklamačního řízení k vyřízení reklamační záruky výměnou za zboží s jiným sériovým číslem.

6. ZÁNİK PRÁVA

- 6.1. V žádném případě SWS neodpovídá za nevhodný výběr zboží provedený Partnerem nebo za poškození produktu neodborným zásahem z jeho strany, za vady zboží vzniklé: použitím neautorizovaného software a použitím neoriginálního spotřebního materiálu, počítačovými viry, používáním zboží v pracovních podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy pracovním podmínkám kancelářského prostředí, nadměrným zatěžováním zboží nebo používáním zboží způsobem, který je v rozporu s dokumentací či obecnými zásadami, neodbornou instalací, neodborným obsluhovaním či zanedbanou péčí o zboží zapojením do el. sítě neodpovídající příslušné ČSN. Záruka zaniká rovněž v případě porušení záruční pečeti či odstraněním originálních nálepek se sériovými a produktovými kódy.

- 6.2. U zboží charakteru software se záruka vztahuje výhradně na fyzickou nečitelnost médií nebo poškozená média, poškozenou dokumentaci (příručky). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (adjustační folie, pečeti aj.) či poskytnutím aktivačního klíče v písemné či elektronické podobě se uživatel (Partner) stává oprávněným licenčním uživatelem produktu a licenci již nelze vrátit SWS.
- 6.3. SWS nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktu nebo jeho nekompatibility s jinými produkty, stejně jako za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka.
- 6.4. Odpovědnost za znehodnocení dat
Při převzetí zařízení do opravy se předpokládá, že Partner či jeho zákazník má provedeno zálohování dat. SWS neručí za případnou ztrátu, poškození nebo zneužití dat uložených na záznamových médiích výrobku. Před předáním zboží do opravy je povinností Partnera zabezpečit si odpovídající zálohu nezbytných dat a zabránit jejich možnému zneužití či poškození.
- 6.5. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady po uplynutí záruční doby.
SWS může přijmout reklamaci i po uplynutí záruční doby. Partner je písemně (dopisem, e-mailem, faxem) informován o předpokládané ceně opravy. Písemnou akceptací ceny opravy se zavazuje uhradit fakturu za opravu zboží. Faktura za opravu zboží mimo záruku je vymahatelná za stejných podmínek jako jiný závazek z obchodního styku u sjednaného Rozhodčího soudu dle Smlouvy o obchodní spolupráci.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Pro ostatní neupravené otázky platí ustanovení platných právních předpisů zejména pak občanského zákoníku v platném znění.