

# Reklamační řád

---

## Účel

Reklamační řád firmy ComArr s.r.o. upravuje vztah mezi firmou ComArr jako dodavatelem a odběratelem služby či zařízení po dobu trvání záruční doby na dodanou službu či zařízení pro případ, že dodaná služba či zařízení bude vykazovat vady. Dále zakládá povinnost firmy ComArr zajišťovat pozáruční servis zařízení a upravuje podmínky jeho poskytování.

## Obecná ustanovení

Tento Reklamační řád se řídí platnými zákonnými normami, především zákonem číslo 89/2012 Sb „Občanský zákoník“ ve znění pozdějších předpisů.

Reklamační řád firmy ComArr s.r.o. je veřejně přístupným dokumentem firmy ComArr. Je pro každého zákazníka firmy ComArr dostupný v sídle firmy, na vyžádání bude zákazníkovi poskytnut v tištěné podobě v aktuálním znění platném k datu pořízení tiskové kopie.

Firma ComArr si vyhrazuje právo změny Reklamačního řádu v případě změny zákonných norem, kterými se Reklamační řád řídí.

## Záruční podmínky

### Společná ustanovení:

- Délka záruční doby může být upravena odlišně od ustanovení Reklamačního řádu na základě údaje, který je uveden v záručním listě k zařízení, případně na dodacím listu, pokud se jedná o službu nebo zařízení k němuž nebyl vystaven záruční list, nebo může být odlišná délka záruční doby upravena smluvně.
- Dojde-li k rozporu mezi údaji o délce záruční doby, platí údaj uvedený ve smlouvě, není-li smlouvy, pak platí údaj uvedený v záručním listě, není-li jej, platí informace z dodacího listu. Pokud není záruční doba uvedena v žádném z výše citovaných dokumentů, platí zákonná záruční doba.
- Pokud dojde k rozporu mezi záručními podmínkami uvedenými v záručním listě a záručními podmínkami uvedenými v tomto Reklamačním řádu, platí údaje uvedené v záručním listě.
- Uplatnění závazku dodavatele plynoucích z poskytnuté záruky vyplývá ze smlouvy, záručního listu, dodacího listu nebo z dokladu o nabytí či zaplacení zařízení nebo služby. Odběratel je povinen na vyzvání dodavatele takový doklad předložit.
- Podmínkou pro uplatnění reklamace zařízení nebo služby je splnění všech závazků odběratele, plynoucích z obchodního vztahu, v rámci kterého odběratel reklamované zařízení či službu nabyl.
- Odběratel se zavazuje předat dodavateli zprávu o reklamované závadě bez zbytečného odkladu, při hlášení závady je povinen uvést co nejpřesněji popis závady a situace, která ke vzniku závady vedla, jakož i všechna ostatní závažná fakta, která mohou mít ke vzniku závady vztah.
- Záruční servis je prováděn na pracovištích firmy ComArr v Pardubicích nebo u odběratele na jeho telefonickou nebo písemnou výzvu.
- Na vyžádání je odběratel povinen vystavit na provedení záruční opravy dodavateli objednávku.
- Materiál a práci technika v záruční době hradí firma ComArr, odběrateli účtuje náklady na dopravu a čas technika na cestě.
- Záruční doba se prodlužuje o dobu od prokazatelného nahlášení závady odběratelem do odstranění závady.

### Záruční podmínky pro zařízení dodaná firmou ComArr:

- Dodávaná zařízení vybavuje firma ComArr záručním listem, bezpečnostními pokyny pro obsluhu a instalaci, a na vyžádání též prohlášením o shodě.
- Zařízení musí být odběratelem řádně převzato, což musí být potvrzeno jeho podpisem na dodacím listě a záručním listě.
- Uživatel není oprávněn provádět bez souhlasu dodavatele jakékoliv zásahy do zařízení.
- Zařízení je nutno předat k reklamaci kompletní včetně originálních obalů, elektronických médií a dokumentace.
- Doporučené pracovní podmínky jsou uvedeny v záručním listě k zařízení, případně též v dokumentaci k němu. Pokud uvedeny nejsou platí následující doporučené pracovní podmínky:
  - Teplota: 10 - 30 stupňů Celsiovy stupnice
  - Vlhkost: 40 - 80 procent relativní vlhkosti
  - Napájecí napětí: 220V / 50 Hz s přípustnou odchylkou 15V
- Případy, kdy nelze uznat záruku na zařízení:
  - Mechanické poškození zařízení
  - Závady vzniklé neodbornou manipulací se zařízením

- Závady vzniklé jednáním, které je v rozporu s „Bezpečnostními pokyny pro obsluhu a instalaci“ předanými se zařízením
- Závady vzniklé nedodržením doporučených pracovních podmínek
- Závady vzniklé v důsledku živelní události (blesk, požár, povodeň, a podobně)
- Závady vzniklé v důsledku trestně postižitelného chování (krádež, vandalismus, veřejné ohrožení, útok proti majetku, a podobně)
- Závady vzniklé působením atmosferické nebo statické elektřiny
- Závady způsobené přepětím napájecího napětí nebo jiných kabelových rozvodů
- Závady způsobené neodbornou softwarovou manipulací
- Závady způsobené počítačovými viry nebo jiným škodlivým software, případně závady vzniklé v přímé či nepřímé souvislosti s činností takového software
- Závady vzniklé z nedbalosti, neznalosti nebo zlého úmyslu obsluhy

### Záruční podmínky pro služby poskytnuté firmou ComArr:

- Poskytnutí práv k užívání programového vybavení a tvorba programového vybavení je pro účely reklamačního řádu službou.
- Převzetí služby odběratelem musí být potvrzeno podpisem na dodacím listě nebo předávacím protokolu.
- Uživatel není oprávněn provádět bez souhlasu dodavatele jakékoliv zásahy do programového vybavení a jeho instalace.

### Reklamacce programového vybavení:

- Je-li předmětem reklamacce závada programového vybavení, je nutno jej předat k reklamaci kompletní včetně originálních obalů, elektronických médií, dokumentace a licenčního ujednání.
- Pro používání programového vybavení musí být dodrženy podmínky které jsou uvedeny v dokumentaci k němu. Podmínkami pro provoz programového vybavení se míní především:
  - Provoz programového vybavení na počítači v hardwarové konfiguraci, která je popsána jako minimální, nebo lepším.
  - Použití operačního systému, pro který je programové vybavení určeno, a jeho náležité nakonfigurování.
  - Použití dalšího programového vybavení, je-li takové posáno v dokumentaci, a jeho náležité nakonfigurování.
  - Použití periferních zařízení včetně vhodných ovladačů k nim, jsou-li taková popsána v dokumentaci, a jejich náležité nakonfigurování.
- Případy, kdy nelze uznat záruku na programové vybavení:
  - Závady vzniklé neodbornou manipulací s programovým vybavením, především zásahy do jeho struktury či kódu.
  - Závady vzniklé jednáním, které je v rozporu s licenčním ujednáním k programovému vybavení.
  - Závady vzniklé jednáním, které je v rozporu s uživatelskou dokumentací k programovému vybavení.
  - Závady vzniklé v důsledku porušení přístupových práv, případně pokusu o něj.
  - Závady vzniklé nedodržením popsaných pracovních podmínek.
  - Závady vzniklé v důsledku živelní události (blesk, požár, povodeň, a podobně).
  - Závady vzniklé v důsledku trestně postižitelného chování (krádež, vandalismus, veřejné ohrožení, útok proti majetku, a podobně).
  - Závady vzniklé působením atmosferické nebo statické elektřiny.
  - Závady způsobené přepětím napájecího napětí nebo jiných kabelových rozvodů.
  - Závady vzniklé poruchou hardware.
  - Závady vzniklé chybnou funkcí jiného programového vybavení
  - Závady způsobené neodbornou softwarovou manipulací, především zásahy do konfigurace programového vybavení, operačního systému nebo jiných částí software, který na počítači pracuje.
  - Závady způsobené počítačovými viry nebo jiným škodlivým software, případně závady vzniklé v přímé či nepřímé souvislosti s činností takového software
- Záruční podmínky k programovému vybavení, které bylo vytvořeno firmou ComArr, mohou být podrobně popsány v Licenčním ujednání. Nejsou-li v licenčním ujednání podmínky stanoveny, platí tyto:
  - Záruční doba na správnou funkci programového vybavení je v souladu s obecnými právními předpisy. Po tuto dobu dodavatel garantuje odstranění prokázané závady v dodaném programovém vybavení na vlastní náklady. Odstraněním závady se míní bezplatné poskytnutí opravené verze programového vybavení.
  - Výlučným nápravným prostředkem ze strany dodavatele pro případ oprávněné reklamacce programového vybavení je bezplatné poskytnutí opravené verze programového vybavení. Za oprávněnou reklamaci se přitom považuje prokázaný rozpor mezi dokumentací a funkcí dodaného programového vybavení, pokud není jeho příčinou vadná funkce technického vybavení, jiného

programového vybavení (včetně Operačního systému), neoprávněný zásah uživatele nebo třetí strany nebo stav komunikačních cest.

## Reklamacce služeb:

- Provedení jakýchkoli prací je pro účely reklamačního řádu službou.
- Případy, kdy nelze uznat záruku na poskytnutou službu:
  - Závady vzniklé neodbornou manipulací s programovým vybavením, především zásahy do jeho struktury či kódu.
  - Závady vzniklé jednáním, které je v rozporu s licenčním ujednáním k programovému vybavení.
  - Závady vzniklé jednáním, které je v rozporu s uživatelskou dokumentací k programovému vybavení.
  - Závady vzniklé v důsledku porušení přístupových práv, případně pokusu o něj.
  - Závady vzniklé nedodržením popsaných pracovních podmínek.
  - Závady vzniklé v důsledku živelní události (blesk, požár, povodeň, a podobně).
  - Závady vzniklé v důsledku trestně postižitelného chování (krádež, vandalismus, veřejné ohrožení, útok proti majetku, a podobně).
  - Závady vzniklé působením atmosferické nebo statické elektřiny.
  - Závady způsobené přepětím napájecího napětí nebo jiných kabelových rozvodů.
  - Závady vzniklé poruchou hardware.
  - Závady vzniklé chybnou funkcí jiného programového vybavení
  - Závady způsobené neodbornou softwarovou manipulací, především zásahy do konfigurace programového vybavení, operačního systému nebo jiných částí software, který na počítači pracuje.
  - Závady způsobené počítačovými viry nebo jiným škodlivým software, případně závady vzniklé v přímé či nepřímé souvislosti s činností takového software
  - Závady vzniklé z nedbalosti, neznalosti nebo zlého úmyslu obsluhy

## Termíny a způsob řešení záručních oprav

- Firma ComArr se zavazuje zahájit práce vedoucí k nápravě reklamované skutečnosti v pracovní dny do 24 hodin po průkazném nahlášení závady odběratelem.
- Místem řešení reklamacce jsou buď pracoviště firmy ComArr, nebo místo na něž bylo zařízení nebo služba dodáno. Po dohodě dodavatele s odběratelem může být stanoveno jiné místo, například v případě, že odběratel zařízení či službu zakoupil za účelem dalšího prodeje.
- Firma ComArr si vyhrazuje právo poskytnout odběrateli v odůvodněných případech po dobu do vyřízení reklamacce náhradní zařízení, které nemusí svými parametry plně odpovídat reklamovanému zařízení, bude však plnit jeho základní funkce.
- Firma ComArr si vyhrazuje právo řešit reklamaci bezplatnou náhradou zařízením modernějším zařízením s parametry shodnými nebo vyššími.
- Firma ComArr si vyhrazuje právo řešit reklamaci programového vybavení bezplatnou náhradou vyšší verzí programového vybavení.
- Firma ComArr v žádném případě nenes zodpovědnost za případné škody či ušlý zisk v přímé či nepřímé souvislosti s užíváním dodaného zařízení, služby nebo programového vybavení.
- Firma ComArr se zavazuje, že reklamovanou závadu odstraní co nejdříve a bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od průkazného nahlášení závady. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Tento termín však neplatí v následujících případech:
  - Odběratel neposkytne firmě ComArr nutnou součinnost nebo nevytvoří podmínky, které jsou potřebné k odstranění závady.
  - Odběratel nedodrží výše popsané podmínky nutné k uplatnění reklamacce.
  - Řešení závady leží mimo dosah působnosti firmy ComArr (například při nutnosti předat zařízení autorizované servisní opravě).
  - Je vzhledem ke složitosti servisního zásahu, či jiným okolnostem, mezi odberatelem a firmou ComArr sjednána delší doba opravy.
- O reklamaci a termínu odstranění pověřený pracovník firmy ComArr rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

## Hlášení záručních oprav

Odběratel má možnost uplatnit reklamaci jedním ze způsobů:

- Osobně v sídle firmy ComArr na adrese:

ComArr s.r.o.  
Tolarova 291  
533 51 Pardubice

- Písemně doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla firmy ComArr s.r.o.
- Faxem zaslaným na faxové číslo firmy ComArr s.r.o. 466 415 481, 466 889 106
- Mailem zaslaným na internetovou adresu info@comarr.cz

## Pozáruční servis

Firma ComArr se zavazuje provádět v rámci svých možností pozáruční servis zařízení a služeb, které dodala, a to za těchto podmínek:

- Pozáruční servis je prováděn za úplatu.
- Firma ComArr zahájí práce směřující k opravě co nejrychleji a bez zbytečného odkladu, ve většině případů v pracovní dny do 24 hodin po nahlášení závady odběratelem.
- Požadavek na pozáruční servis lze uplatnit pouze v případě, že odběratel má splněny všechny závazky vůči firmě ComArr.
- Místem řešení závady jsou buď pracoviště firmy ComArr, nebo místo na něž bylo zařízení nebo služba dodáno. Po dohodě dodavatele s odběratelem může být stanoveno jiné místo.
- Firma ComArr může po dohodě s odběratelem za úplatu nebo i bezplatně poskytnout odběrateli po dobu do vyřešení závady náhradní zařízení.
- Firma ComArr může po dohodě s odběratelem řešit závadu náhradou zařízením modernějším zařízením s parametry shodnými nebo vyššími, tato změna si může zprostředkovaně vynutit i výměnu jiných komponent, kterých se původně řešená závada netýká.
- Firma ComArr může řešit závadu programového vybavení náhradou vyšší verzí programového vybavení, to si může vynutit další zásahy do ostatního software nebo i hardware.
- Firma ComArr se zavazuje v rámci poskytování pozáručního servisu odstranit závadu co nejrychleji a bez zbytečného odkladu, o termínu odstranění pověřený pracovník firmy ComArr rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- Způsob hlášení pozáručních závad odběratelem je shodný jako při uplatňování reklamací.

Podmínky pozáručního servisu mohou být stanoveny smluvně na základě servisní smlouvy mezi odběratelem a firmou ComArr.

Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád se týká všech výrobků, zařízení a služeb dodaných firmou ComArr právnickým i fyzickým osobám na území České republiky. Poskytování servisních služeb mimo území České republiky se řídí zvláštní dohodou mezi odběratelem a firmou ComArr.

Tento Reklamační řád je platný dnem schválení.