

Reklamační řád

Reklamační řád vyhlášený společností:

SOFTLINK s.r.o.
Tomkova 409
278 01 Kralupy nad Vltavou
IČO: 27109682

zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 96937

jednající prostřednictvím **Ing. Jaromíra Charváta, jednatele**

(dále jen Prodávající)

Článek 1 Obecná ustanovení

1. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží prodané kupujícímu Prodávajícím.
2. Tento reklamační řád se řídí Zákonem č.513/1991 Sb. – Obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a vzhledem ke specifickým podmínkám Prodávajícího, upravuje blíže vztahy a podmínky vznikající z titulu odpovědnosti Prodávajícího, jako výrobce, za vady zboží prodaného kupujícímu.
3. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávané zboží je v okamžiku převzetí kupujícím v souladu s kupní smlouvou (objednávkou), zejména má jakost a užitné vlastnosti kupujícím požadované, Prodávajícím popisované nebo pro zboží takového druhu obvyklé, zboží odpovídá právním předpisům a je bez vad.
4. V případě, že zboží při převzetí kupujícím není v souladu s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby Prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu uvedl zboží do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to dle požadavku kupujícího opravou nebo výměnou za zboží bezvadné (viz čl. 3 odst. 14 Reklamačního řádu). Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit.
5. Prodávající poskytuje záruku na zboží v délce záruční doby, která je uvedena v dodacím listě a která vychází ze záruční lhůty poskytované výrobcem.
6. Prodávající odpovídá za vady, které má prodané zboží při převzetí kupujícím a za vady, které se vyskytnou v záruční době při běžném, výrobcem doporučeném používání zboží. Prodávající je povinen seznámit kupujícího ústně, nebo předáním návodu, se způsoby užívání, údržby a skladování zboží a upozornit na nebezpečí, která mohou vzniknout nesprávným používáním zboží.
7. Záruka se nevztahuje na opravy prováděné neautorizovanou servisní organizací.
8. Je-li předmětem kupní smlouvy zboží označené při prodeji jako zlevněné z důvodu vady, upozorní Prodávající kupujícího na tuto vadu a dále za ni nenese odpovědnost. Na ostatní součásti zboží platí stanovená záruka. U použitého

zboží se záruka nevztahuje na vady, vzniklé v důsledku jeho použití či opotřebení.

Článek 2 Ztráta záruky

1. Nárok na záruku nelze uplatnit, jestliže příčiny závady jsou mimo vliv výrobce, tj. násilné působení na zboží jako např. náraz, pád, písek, voda, apod. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu zboží, funkčních vlastností, škod vzniklých v důsledku neodborného používání zboží, opotřebením, škod způsobených nedodržením návodu k použití (manuálu), stejně jako škod způsobených vnějšími vlivy a chybnou manipulací, nešetrným zacházením, neodbornými zásahy do zboží, připojováním jiných napájecích zdrojů a přepětím v napájecí síti, poruchami na linkách spojů, nedodržením technických podmínek pro instalaci a provozování, apod.
2. Zboží, jež vykazuje vady vzniklé chybnou manipulací uživatele, Prodávající po dohodě s kupujícím opraví mimo záruku na náklady kupujícího.
3. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době a to prokazatelným způsobem - písemnou formou.
4. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží.

Článek 3 Uplatnění reklamace

1. Místem uplatnění reklamace zboží je adresa příslušné provozovny Prodávajícího, kde kupující zboží nakoupil nebo objednal:

Softlink , s.r.o.
Tomkova 409
278 01 Kralupy nad Vltavou

Pracovní doba pro osobní předání reklamovaného zboží je pondělí – pátek od 8 do 16 hod, pokud nejsou tyto dny v ČR stanoveny státním svátkem nebo dnem pracovního volna.

2. Pro zboží tvořící pevně svázaný celek s technologickým zařízením budovy, přičemž by demontáží zboží od tohoto zařízení nebylo prokázání reklamace průkazné, je možné zboží reklamovat v místě jeho provozování. V tomto případě si Prodávající vyhrazuje právo ověřit si parametry zboží i na obdobném technologickém zařízení s normovanými technickými parametry ve vlastní laboratoři. V případě, že se v tomto případě ukáže reklamace jako neoprávněná, vyúčtuje Prodávající kupujícímu mimo poplatků dle čl. 3, odst. 13 tohoto reklamačního řádu i částku za dopravu ve smluvní výši 1500,- Kč bez DPH.
3. Postup reklamace zboží typu WM868-MDA a WM868-MDB je uveden v Příloze č.1.
4. Písemné oznámení o zjištěných vadách zboží, uplatňuje kupující osobně v místě, kde zboží zakoupil, nebo písemně zasláním zprávy o vadách zboží a příložením

- vadného zboží. V případě, že kupující odešle reklamované zboží na jinou adresu, než je stanovena Prodávajícím, uhradí veškeré vícenáklady na dopravné.
5. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit doklady o koupi zboží vystavené Prodávajícím kupujícímu - fakturu nebo paragon, a dodací list (předávací protokol). Bez těchto dokladů nebude reklamáce uznána. Kupující je povinen předat Prodávajícím reklamované zboží úplné, neporušené a čisté. Pokud tak neučiní, je Prodávajícím oprávněn reklamaci odmítnout.
 6. O zjištěných vadách kupující u Prodávajícího písemně vyplní reklamační protokol. V reklamačním protokolu je kupující povinen uvést zjištěné vady - o jaké vady se jedná a jak se projevují, a nárok, který v důsledku výskytu vad uplatňuje. Zvolený nárok nelze dodatečně měnit.
 7. Kupující je povinen zboží dodané Prodávajícím prohlédnout co nejdříve po převzetí odpovědnosti za škodu na zboží, tj. po převzetí zboží od Prodávajícího. V případě odeslání zboží, po jeho převzetí od dopravce na smlouvou určeném místě.
 8. Kupující je povinen bezodkladně oznámit Prodávajícím všechny prohlídkou zjištěné vady.
 9. Rozdíly v množství nebo druhu zboží (údaje v dodacím listu a faktuře (předávacím protokolu) a skutečně dodaným zbožím, rozdíl mezi sériovým číslem zboží a číslem na dodacím listu, je kupující povinen písemně reklamovat nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů u Prodávajícího. Při nedodržení této lhůty nebude reklamáce uznána. V případě, že je tato reklamáce uznána jako oprávněná, může kupující požadovat dodání prokazatelně chybějícího zboží (u množstevní vady), výměnu zboží jiného druhu za zboží kupujícímu původně objednané (u vady druhové) a u rozdílu v sériových číslech pak dodání nového dodacího listu.
 10. Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu odpovědnosti za škodu na zboží, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce jen, když hodnověrně prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu odpovědnosti za škodu na zboží.
 11. Reklamované zboží musí být doručeno do místa uplatnění reklamáce nejpozději 1 (jeden) den před dnem uplynutí záruční doby.
 12. Oprávněnost každé reklamáce, posouzení odstranitelnosti či neodstranitelnosti vady a posouzení úměrnosti nároku kupujícího (viz. čl. 3 odst. 14) provede odborný odpovědný pracovník Prodávajícího a své stanovisko sdělí kupujícímu. V případě, že reklamující nesouhlasí s rozhodnutím odpovědného pracovníka, může se písemně obrátit na vedení společnosti Prodávajícího.
 13. Náklady vzniklé kupujícímu v souvislosti s uplatněním záruky (dopravné) nese kupující. V případě oprávněné reklamáce hradí kupující výdaje za dopravu do provozovny Prodávajícího a Prodávající hradí výdaje za dopravu do provozovny kupujícího.
 14. Prodávající má právo na náhradu vzniklých servisních a organizačních nákladů spojených s manipulací a testováním ve výši 690,- Kč bez DPH za jeden každý případ, jestliže:
 - zboží je k reklamaci zasláno bez patřičných dokladů
 - při testování se neprojevívá závada a zboží je shledáno plně funkčním
 - záruční lhůta na zboží již uplynula

- v případě ztráty záruky v souladu s čl. 2 tohoto reklamačního řádu
- V případě, že skutečné náklady na opravu zboží za podmínek uvedených v tomto bodě převyšují hodnotu 1000,- Kč bez DPH, přefakturuje Prodávající náklady kupujícímu ve skutečné výši.
15. Jde-li o oprávněnou reklamaci, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu zboží za zboží bezvadné, případně výměnu součásti zboží. Bezvadným zbožím se rozumí věc, která svým stářím a stavem opotřebení odpovídá věci, na niž byla uplatněna oprávněná reklamáce. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
 16. Jde-li o vadu neodstranitelnou, pro kterou nelze zboží užívat, má kupující nárok na:
 - výměnu zboží za bezvadné
 - odstoupení od smlouvy
 17. Řešení reklamáce odstoupením od smlouvy je možné až v případě, kdy se Prodávající s kupujícím nedohodnou na jiném způsobu řešení. Při odstoupení může kupující žádat vrácení kupní ceny snížené o hodnotu opotřebení a dalších zásahů z jeho strany. Vrátil nelze zboží, které je poškozeno, opotřebováno nebo je nekompletní.
 18. Pověřený pracovník Prodávajícího je povinen reklamaci řádně prověřit a rozhodnout o ní bez zbytečného odkladu. Záruka se prodlužuje o dobu, po kterou je zboží v opravě.
 19. V rámci záruky a záruční opravy se nárokuje výhradně oprava zboží, nikoli jeho vylepšení oproti původnímu stavu.
 20. Při výměně zboží trvá původně uzavřená smlouva mezi Prodávajícím a kupujícím, proto ani z jedné smluvní strany není nárok na vyrovnání případného cenového rozdílu.
 21. Dojde-li k výměně zboží za jiné, záruční doba se neprodlužuje.
 22. Záruční podmínky mohou být detailně upraveny v dodacím listě.
 23. Prodávající nenese odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktu, funkčních vlastností a jiných škod vyplývajících z používání či nemožnosti používání produktu. Prodávající nenese odpovědnost za škody a jejich následky způsobené vnějšími událostmi a chybou manipulací kupujícím.

Tento reklamační řád, včetně Přílohy č.1 nabývá účinnosti dnem 1.6. 2013.

Ing. Jaromír Charvát, jednatel

Příloha č.1:

Postup při reklamaci zboží typu WM868-MDA a WM868-MDB

Jedná se o jednoúčelová čidla s **vysokou** citlivostí na cizí magnetické pole, určená výhradně pro sběr dat z ekonomických vodoměrů Maddalena (TTCD SD-RF) a přesných neovlivnitelných vodoměrů (TTCD ONE TRP).

V případě nefunkčnosti je nutné dodržet následující postup:

1. Ověřit správnost nasazení modulů na vodoměr.
2. Vizualně zkontrolovat, že v blízkosti těchto čidel není zařízení vyzařující **magnetické pole** (např. zařízení pro úpravu vody pomocí magnetu, elektrická instalace v bezprostřední blízkosti vodoměru, atd.). V případě jejich zjištění je nutné toto zařízení odstranit. Pozor, v případě použití kovového šroubení může toto i po odstranění zdroje magnetického pole **zůstat** zmagnetováno (je možné ověřit pomocí magnetu) a je nutné provést jeho výměnu!

Pokud po předcházejících kontrolách nejsou z vodoměrů snímána data, postupujte následovně:

A) WM868-MDA:

Správnou funkci soupravy vodoměr/ WM868-MDA ověřte nasazením testovacího přípravku TEST-MDA (pro partnery k zakoupení u Softlink). Správná činnost vodoměru je po protečení odpovídajícího množství vody indikována blikáním LED na testovacím přípravku.

LED dioda na MDA bliká:

- V tomto případě jde o závadu na původním čidle WM868-MDA, reklamujte jej standardním způsobem

LED dioda na TEST-MDA neblinká:

- Závada je s největší pravděpodobností způsobena slabým magnetem ve vodoměru, vyměňte vodoměr a test opakujte.

B) WM868-MDB začleněný v systému WALK BY:

- Čidlo WM868-MDB vyměňte za jiný, nefunkční reklamujte standardním způsobem

C) WM868-MDB začleněný v on-line systému:

- o diagnostiku (zjištění vlivu magnetického pole) požádejte specialistu Softlink

Poznámka:

Pokud je při odečtech spotřeby vody modulem WM868-MDB indikována hodnota spotřeby v řádu cca 4 000 000, nejedná se o závadu, ale o příznak „zpětného“ chodu

vodoměru. V tomto případě zkontrolujte správnost instalace vodoměru, případně se zaměřte na možnost ovlivnění směru průtoku vody ze strany uživatele.