

## REKLAMAČNÍ / SERVISNÍ PROTOKOL

<b>REKLAMUJÍCÍ: firma/jméno adresa</b>       <b>Zpáteční adresa pro zaslání zboží:</b> <small>(Je-li shodná s výše uvedenou, nevyplňujte)</small>	<b>Kontaktní osoba:</b>  Telefon:  Mobil:  E-mail:
---	--

<b>REKLAMOVANÉ ZBOŽÍ:</b>   <b>VÝROBNÍ ČÍSLO:</b>  <b>ČÍSLO FAKTURY:</b>	<b>Počet kusů:</b>     <b>DATUM NÁKUPU:</b> <small>(datum vystavení faktury)</small>
---	--

**POPIS ZÁVADY: \***

\* Co nejpodrobněji specifikujte závadu, kdy se vyskytuje a za jakých okolností se při používání vyskytuje. Podstatně tak ulehčíte i zkrátíte celý proces vyřízení.

Datum: \_\_\_\_\_

Podpis a razítko reklamujícího: \_\_\_\_\_

## PODMÍNKY REKLAMACÍ A SERVISU

Místem pro uplatnění reklamace je RON Software, spol. s.r.o. – Reklamační oddělení, Rudé armády 2001/30a, 733 01 Karviná – Hranice. Kupující musí vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu uvedenou výše. Reklamované zboží musí být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík musí být označen viditelně „REKLAMACE“ a musí obsahovat: vyplněný platný reklamační/servisní protokol obsahující kontaktní údaje reklamujícího (zejména kontaktní osobu, telefonní číslo a zpáteční adresu), dále údaje o identifikaci reklamovaného zboží a podrobný popis závady.

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím v reklamačním protokolu. Společnost RON Software má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží, nebo jeho součásti jsou znečištěné, nebo nespĺňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

### ZÁRUČNÍ SERVIS:

Na výrobky a komponenty systému ACS-line a DMR systém se poskytuje záruka v délce trvání 36 měsíců (vždy uvedeno na faktuře u konkrétní položky). Na ostatní zboží je poskytována záruka v délce trvání 24 měsíců. Na zboží, které podléhá rychlému opotřebením, jako jsou identifikační čipy, plastové příchyty, konektory, baterie apod. se vztahuje záruka 6 měsíců.

Po dobu trvání záruky budou bezplatně odstraněny závady, které byly způsobeny vadným materiálem nebo výrobou, případně jako následek skryté závady. Dodavatel neručí za škody, vzniklé kupujícímu důsledkem vady zboží. Výrobce si vyhrazuje právo nahradit neopravitelný díl dílem obdobným, stejných parametrů. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebením věci (nebo jejich dílů) způsobené používáním a na závady vzniklé neodbornou instalací nebo používáním.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:

- elektrickým přepětím (spálené součástky nebo plošné spoje)
- mechanické poškození zboží
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním, nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
- zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy.
- zboží bylo poškozeno přírodními živly a podobně

V případě neoprávněné reklamace si vyhrazujeme právo vyúčtovat kupujícímu náklady spojené s neoprávněnou reklamací, a to nejpozději do 14 dnů od ukončení reklamačního řízení.

### POZÁRUČNÍ SERVIS:

Pozáruční opravy a servisní úkony dodávaného hardware naší společností jsou prováděny automaticky. V případě mimozáruční opravy není automaticky prováděna nerentabilní oprava. Automatická oprava je prováděna do maximální celkové výše 2.000,- Kč bez DPH. Při překročení této částky je kupující nebo objednavatel vždy o ceně opravy písemně informován před jejím započítáním a vyzván ke schválení nákladů za opravu.

Ceny servisních prací, náhradních dílů a podobně jsou účtovány dle platného ceníku společnosti RON Software, spol. s r.o. Cena servis technik RON Software je 500,- Kč bez DPH / hodina (účtováno za každou započatou hodinu dle skutečnosti). Cena nezahrnuje případné náhradní díly hardware nebo nový hardware. K ceně je nutno připočíst náklady spojené s doručením/vrácením opraveného zboží (poštovné a balné) ve výši 140,- Kč bez DPH.

Ke každé kvalitní reklamaci či servisní opravě je **bezpodmínečně nutné přiložit vyplněný, aktuálně platný reklamační/servisní protokol** obsahující údaje o identifikaci zboží, popisu závady a v případě reklamace, pořizovacím dokladu – čísle faktury.

Bez výše uvedených náležitostí nemůže být Vaše reklamace/servisní oprava přijata k vyřízení.