

Reklamační a prodejní řád divize DF&PD, 01-2018

1. Dodavatel poskytuje objednateli smluvní záruku na materiálové a výrobní vady dodaného zboží v délce 12 měsíců. Záruční doba začíná běžet okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží z dodavatele na objednatele a končí uplynutím 12 měsíců, pokud není smluvně stanoveno jinak.

2. Poskytnutí smluvní záruky je podmíněno uhrazením všech splatných závazků objednatele vůči dodavateli. Pokud bude objednatel v době reklamace vady dodávky v prodlení s úhradou některého ze svých splatných závazků vůči dodavateli, je dodavatel oprávněn řešení reklamačního nároku objednatele přerušit po dobu prodlení objednatele s úhradou svých závazků vůči dodavateli, aniž by však došlo k přerušení nebo prodloužení záruční doby.

3. Objednatel uplatňuje reklamace prostřednictvím tohoto komunikačního kanálu:

Telefon: +420 326 713 877

E-mail: industry.cz@siemens.com

4. Adresy pracovišť jsou pro vady logistické a množstevní:

Siemens, s.r.o.

Divize DF / PD

Siemensova 1, Praha 13, 155 00

a pro všechny ostatní reklamace:

Siemens, s.r.o.

Servisní středisko divizí DF a PD

Zelená 184, 293 06 Bradlec

5. Objednatel je povinen vady písemně oznámit formou kompletně vyplněného Reklamačního protokolu zasláného dodavateli bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do konce smluvní záruční doby. Logistické a množstevní reklamace je objednatel povinen dodavateli písemně oznámit nejpozději do 5 dnů od dodání zboží.

V reklamačním protokolu se uvádí:

- obchodní firma, IČ, telefonní spojení, e-mail;
- adresa pro zaslání opraveného / nového přístroje;
- soupis reklamovaného zboží s uvedením objednáčím a výrobním číslem zboží (uvedeno na štítku na zboží);
- kopii dodacího listu /předávacího protokolu;
- čas prvního výskytu vady, charakteristiku vady, místo umístění reklamovaného zboží a kontaktní osobu objednatele pověřenou reklamováním vady;
- další skutečnosti relevantní pro posouzení reklamace, např. Prodloužená záruka, Dekontaminační protokol;

6. Dodavatel potvrdí objednateli bez zbytečného odkladu písemně přijetí reklamace. Dodavatel zvolí způsob vyřízení reklamace podle povahy zboží a povahy reklamované vady.

7. Dodavatel se zavazuje odstranit oprávněně reklamovanou vadu v co nejkratší lhůtě s ohledem na dostupnost potřebných náhradních dílů.

8. Lhůty pro odstranění vady se prodlužují nejméně o dobu, po kterou nebyla ze strany objednatele poskytnuta součinnost nutná k řádnému odstranění vady.

9. Dodavatel odstraní oprávněně reklamovanou vadu dodáním buď náhradního zboží či dílu nebo opravou vadného zboží či dílu, případně dodáním chybějícího zboží či odstraněním právních vad, popřípadě též poskytnutím přiměřené slevy z ceny zboží, není-li možné nebo ekonomicky účelné vadu odstranit předchozími způsoby a není-li výskytem takové vady smlouva porušena podstatným způsobem. Příslušný způsob odstranění vady zvolí dodavatel s ohledem na charakter vady a předmětného zboží a s ohledem na co nejvyšší míru hospodárnosti a efektivnosti zvoleného řešení. Odstraněním vady jedním z výše uvedených způsobů je reklamační nárok objednatele uspokojen a reklamační řízení ukončeno.

SIEMENS

10. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou objednatel bez vlastního zavinění nemohl předmět dodávky v důsledku oprávněně reklamované vady užívat, maximálně však o 6 měsíců za celou záruční dobu.

11. Nároky ze smluvní záruky objednateli nevznikají v případech, kdy dodané zboží vykazuje pouze drobné či nepodstatné vady, které nemají vliv na funkčnost a užití zboží objednatel. Dále v případě:

- a) nedodržení návodu k údržbě a obsluze (např. provozní a konzervační předpisy);
- b) nepoužíváním olejů a mazacích prostředků dle specifikace uvedené v provozních předpisech;
- c) nedodržování intervalů výměn oleje dle provozních předpisů;
- d) nekontrolování stavu opotřebitelných dílů objednatel a nezajištění jejich včasné výměny;
- e) mechanického poškození nebo poškození cizími objekty, substancemi či nehodami;
- f) zboží vykazuje známky opravy nebo pokusu o opravu výrobcem neautorizovaným servisem;
- g) zboží bylo upraveno, přestavěno, změněno nebo konvertováno jinou osobou než výrobcem autorizovanou osobou;
- h) zboží bylo komerčně pronajímáno;
- i) sériové číslo nebo výrobní štítek na zboží byl upraven, změněn nebo odstraněn.

12. Záruka se dále nevztahuje na poškození způsobená nevhodnými provozními podmínkami (ve vztahu k výrobcem stanovenému účelu použití uvedeným v návodu k obsluze), na poškození vnějšími vlivy, a to zejména účinky mechanických veličin nepřijatelné velikosti, neodbornou montáží, chybným seřazením nebo nedodržováním instrukcí uvedených v návodu k obsluze (vyjma případů kdy neodborná montáž, chybné seřazení nebo nedodržování instrukcí uvedených v návodu k obsluze bylo provedeno dodavatelem nebo osobou pověřenou dodavatelem), na součástky a díly, které na základě svého charakteru a funkce podléhají přirozenému opotřebením. Dodavatel rovněž nezodpovídá za vady a poruchy řídicích počítačů nebo programového vybavení, které vzniknou zásahem do operačního systému počítače, instalací nedoporučeného softwaru či připojením dodavatelem neschválených periferních zařízení.

13. Ze záruky je oprávněně výhradně objednatel, který není oprávněně toto právo přenést na třetí osobu bez předchozího souhlasu dodavatele.

14. Pokud se neuplatní postup dle odst. 16 (viz níže), objednatel reklamované zboží demontuje a na své náklady a nebezpečí zašle dodavateli spolu s reklamačním dopisem k posouzení reklamačního nároku. V případě uznání reklamačního nároku dodá dodavatel opravené součástky nebo náhradní zboží objednateli na sjednané místo určení v České republice. Další nároky objednatel vyplývající ze záruční odpovědnosti dodavatele jsou vyloučeny. Dodavatel se bude podílet na prokázaných a účelně vynaložených nákladech objednatel uvedených v první větě tohoto odstavce do sjednané výše pouze po písemné dohodě s objednatel.

15. Pokud dodavatel shledá, že se na reklamovanou vadu nevztahuje smluvní záruka, či se nejedná o vadu, za niž dodavatel odpovídá, přičemž dodavatel již provedl opravu vadného dílu či zboží a/nebo poskytl práce a služby, uhradí objednatel takto vzniklé náklady z neoprávněně reklamace dodavateli, a to na základě výzvy k úhradě vystavené dodavatelem.

16. **Výměna zboží.** Za účelem urychlení vyřízení reklamačního nároku a zabránění vzniku škod spojených s vadným dílem na straně objednatel, nabízí dodavatel možnost odstranění vady reklamovaného zboží jeho výměnou. Dodavatel o této skutečnosti informuje objednatel písemným oznámením. Nerozporuje-li objednatel tento návrh řešení reklamace do 3 pracovních dnů od obdržení písemného oznámení, postupuje dodavatel při řešení reklamace výměnou podle následujících odstavců tohoto článku.

- a) Dodavatel odešle objednateli náhradní zboží, které bude mít totožné parametry a vlastnosti jako reklamované zboží. Objednatel je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení náhradního zboží zaslat reklamované zboží na své náklady a nebezpečí na výše uvedenou adresu dodavatele určenou pro vyřizování reklamací. Vyměněné zboží je objednatel povinen zabalit do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu, vyhovujícího nárokům zvoleného způsobu přepravy zboží, řádně označené a s příloženou kopií reklamačního protokolu.
- b) V případě, že je objednatel v prodlení s doručením reklamovaného zboží dodavateli, je dodavatel oprávněně objednateli vyúčtovat cenu náhradního zboží včetně balného a dopravy dle platného ceníku.

- c) Pokud dodavatel vyřídí reklamaci objednatele výměnou zboží, jsou tímto nároky objednatele vyplývající či související s reklamací vůči dodavateli uspokojeny a reklamační proces ukončen.
- d) Pokud dodavatel reklamační nárok objednatele neuzná, vyzoomí o této skutečnosti bez prodlení písemnou formou objednatele, přičemž pokud je reklamovaný díl neopravitelný, zlikviduje dodavatel takovýto díl na své náklady, aniž by jej objednateli vrátil, pokud o vrácení dílu objednatel ve stanovené lhůtě dodavatele nepožádá. Pokud je reklamované zboží opravitelné, dodavatel současně s oznámením o ukončení reklamačního procesu vystaví objednateli dobropis ve výši zůstatkové hodnoty vadného zboží, aniž by ho vrátil zpět objednateli. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že cena náhradního zboží a jeho zaslání objednateli dle odst. 16 písm. a) bude dodavatelem vyúčtována a započtena proti dobropisu vystavenému dle předchozí věty.

17. **Mimozáruční opravy.** Dodavatel se zavazuje na základě objednávky provést opravu zboží dodaného dodavatelem mimo poskytnutou záruku za jakost a za úhradu. Zboží se musí skládat pouze z originálních náhradních dílů doporučených výrobcem a dodavatel k pozáruční opravě použije pouze takovéto originální náhradní díly. Dodavatel si vyhrazuje právo neprovést pozáruční opravu, pokud bylo již se zbožím neodborně manipulováno nebo bylo zboží neodborně upravováno, případně bylo již opravováno neautorizovaným servisem. Dále také v případě, že cena opravy přesáhne míru hospodárnosti.

18. **Vrácení dodávky.** Objednatel je oprávněn požádat dodavatele o vrácení dodávky nebo její části bez uvedení důvodu, za následujících podmínek. Tato možnost se nevztahuje na software a zákaznické provedení Zboží.

- a) Objednatel požádá dodavatele písemně o vrácení zboží nejpozději do 5 dnů od převzetí dodávky prostřednictvím komunikačního kanálu uvedeného v odst. 3 tohoto článku;
- b) Cena za jednu položku/výrobek musí činit minimálně 200,- Euro (nebo příslušný ekvivalent v Kč) bez DPH;
- c) Zboží musí být zabaleno v nepoškozeném a dosud neotevřeném originálním obalu;
- d) Dodavatel objednateli na základě jeho písemné žádosti o vrácení dodávky sdělí cenu, za níž je ochoten dodávku od objednatele převzít zpět;
- e) Objednatel bez prodlení písemně potvrdí dodavateli, zda s cenovou nabídkou na zpětný odběr dodávky dodavatelem souhlasí či nikoliv;
- f) Objednatel je následně povinen do 7 pracovních dnů na své náklady dopravit dodávku podle pokynů dodavatele na jím určené místo – obvykle na adresu provozovny dodavatele nebo výrobního závodu v Evropské unii, přičemž náklady spojené s dopravou včetně balného hradí objednatel;
- g) Případné vrácení dodávky nemá vliv na splatnost faktury za dodávku. Dodavatel vystaví dobropis ve výši ceny, za níž odebral dodávku od objednatele zpět dle bodu d);
- h) Na vrácení dodávky nemá objednatel právní nárok a dodavatel je oprávněn vrácení dodávky odmítnout bez uvedení důvodu.