

## Záruční podmínky, reklamační řád a servisní řád společnosti KODYS, spol. s r.o.

### Obsah:

**Článek I. – Úvodní ustanovení**

**Článek II. – Zákonná odpovědnost za vady, záruka za jakost**

**Článek III. – Záruční doba, běh záruční doby**

**Článek IV. – Výjimky ze záruky**

**Článek V. – Uplatnění reklamace Zákazníkem**

**Článek VI. – Vyřízení reklamace ze strany společnosti KODYS – odstranění vad**

**Článek VII. – Nároky společnosti KODYS z neoprávněné reklamace**

**Článek VIII. – Pozáruční servis poskytovaný ze strany společnosti KODYS**

**Článek IX. – Standardní servisní zásah**

**Článek X. – Expresní servisní zásah**

**Článek XI. – Ustanovení společná a závěrečná**

### **Článek I.**

#### **Úvodní ustanovení**

1. Záruční podmínky, reklamační řád a servisní podmínky vydává společnost KODYS, spol. s r.o., IČ: 18630774, se sídlem Hošťálkova 7/520, 169 00 Praha 6 – Břevnov (dále jen „společnost KODYS“) za účelem provedení zákonných podmínek uvedených v ustanovení § 2099 a násl. a ustanovení § 2113 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), ve znění pozdějších předpisů.
2. Záruční podmínky, reklamační řád a servisní řád společnosti KODYS upravují podmínky a rozsah záruky za jakost poskytované ze strany společnosti KODYS na zařízení dodané Zákazníkům na základě kupní smlouvy, smlouvy o dílo, jiné smlouvy či na základě objednávky Zákazníka, jakož i postup při uplatňování práv Zákazníka z odpovědnosti za vady v záruční době a vyřizování nároků z vad zařízení v záruční době ze strany společnosti KODYS. Zákazníkem je pro tyto účely míněna fyzická nebo právnická osoba, které společnost KODYS poskytuje své služby na základě uzavřené kupní či jiné smlouvy nebo objednávky (dále jen „Zákazník, Zákazníci“).
3. Tento dokument současně stanoví podmínky pozáručních servisních zásahů týkajících se zmíněných zařízení. Záruční podmínky, reklamační řád a servisní řád se vztahují na zařízení zakoupené výhradně u společnosti KODYS.
4. Záruční podmínky, reklamační řád a servisní řád jsou nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti KODYS. Zákazník podpisem kupní smlouvy, smlouvy o dílo či jiné smlouvy nebo doručením jeho objednávky plně a bezvýhradně souhlasí se Záručními podmínkami, reklamačním řádem a servisním řádem společnosti KODYS.
5. Záruční podmínky, reklamační řád a servisní řád společnosti KODYS jsou platné a závazné, pokud se společnost KODYS a Zákazník nedohodnou jinak. Dohodne – li se společnost KODYS se Zákazníkem na jiných podmínkách, než které

jsou uvedeny v tomto dokumentu, je jejich vzájemná dohoda nadřazena podmínkám uvedeným v tomto dokumentu a v případě rozporu ustanovení této dohody a tohoto dokumentu, má ustanovení této dohody aplikační přednost. Tato dohoda je však platná pouze za předpokladu, že je uzavřena formou písemné objednávky Zákazníka akceptované ze strany společnosti KODYS či formou písemné kupní nebo jiné smlouvy stvrzené podpisy oprávněných zástupců společnosti KODYS a Zákazníka.

6. Pro smluvní vztahy společnosti KODYS a Zákazníka jsou použitelné výlučně tyto Záruční podmínky, reklamační řád a servisní podmínky. Použití jakýchkoliv jiných záručních podmínek Zákazníka či jakékoliv třetího subjektu se tímto výslovně vylučuje. Na takovéto jiné záruční podmínky nebude brán zřetel, a to ani v případě, že budou součástí objednávky Zákazníka nebo jakékoliv komunikace mezi společností KODYS a Zákazníkem.
7. Záruční podmínky, reklamační řád a servisní podmínky vycházejí ze všeobecně platných právních předpisů České republiky, a to zejména ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Právní vztahy společnosti KODYS a Zákazníka výslovně neupravené Záručními podmínkami, reklamačním řádem, a servisními podmínkami či výše uvedenými smlouvami se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jakož i právními předpisy souvisejícími.
8. Zařízení je možno bezchybně používat pouze v souladu s jeho technickou specifikací danou výrobcem. Pokud dojde k poškození zařízení v případě nevhodného zásahu či nevhodným používáním, toto poškození není kryté zárukou na jakost poskytovanou ze strany společnosti KODYS.

### **Článek II.**

#### **Zákonná odpovědnost za vady, záruka za jakost**

1. Společnost KODYS odpovídá za vady, které má zařízení při převzetí ze strany Zákazníka, jakož

- i za vady, které se vyskytnou po převzetí výrobku Zákazníkem v záruční době z titulu převzaté záruky za jakost. Zákonná odpovědnost za vady spočívá v tom, že společnost KODYS odpovídá Zákazníkovi za to, že dodávané zařízení je při převzetí Zákazníkem bez vad. Současně společnost KODYS přejímá zárukou za jakost (dále jen „záruka“) závazek, že dodané zařízení bude po dobu specifikovanou níže způsobilé ke smlouvenému účelu, a že si zachová po tuto dobu smlouvené vlastnosti, tj. vlastnosti stanovené technickou specifikací výrobce.
2. S ohledem na výše uvedené má Zákazník v případě, že zařízení při jeho převzetí či po tomto datu v průběhu záruční doby není ve shodě s kupní smlouvou, smlouvou o dílo či jinou smlouvou nebo objednávkou, právo na to, aby společnost KODYS bezplatně a bez zbytečného odkladu zařízení uvedla do stavu odpovídající kupní smlouvě, smlouvě o dílo či jiné smlouvě nebo objednávkě, tzn. aby bylo zařízení na náklady společnosti KODYS opraveno či aby vadné zařízení bylo vyměněno za nové, a to za podmínek uvedených níže.
  3. V této souvislosti společnost KODYS uvádí, že pokud Zákazník zjistí takové vady zařízení, jež spočívají v chybném počtu kusů, poškozeném povrchu či ve zjevném poškození zařízení (tzv. zjevná vada zařízení), je povinen tuto skutečnost oznámit společnosti KODYS, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí zařízení. Neučiní - li tak, je na jeho později uplatňované vady tohoto druhu pohlíženo ze strany společnosti KODYS jako na vady neoprávněné, na které se nevztahuje záruka a společnost KODYS za ně nikterak Zákazníkovi neručí. Ostatní vady zařízení, které nelze s ohledem na výše uvedené označit za zjevné, je Zákazník povinen reklamovat u společnosti KODYS bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl. Současně je Zákazník obezprávněn s faktem, že pokud vadu zařízení, oznámí společnosti KODYS později, není společnost KODYS odpovědná za škodu vzniklou touto vadou zařízení.
  4. Zákazník má právo uplatnit své nároky vyplývající z odpovědnosti za vady a z převzaté záruky za jakost pouze u zařízení, které vykazuje prokazatelné vady, vztahuje se na ně platná záruka, zařízení bylo prokazatelně dodáno ze strany společnosti KODYS a ve vztahu k zařízení byla prováděna pravidelná běžná uživatelská údržba a v souladu s technickou specifikací vydanou výrobcem.
  5. V této souvislosti společnost KODYS upozorňuje na fakt, že je povinna plnit své závazky vyplývající ze zákonné odpovědnosti za vady a záruky pouze v případě, pokud Zákazník není v prodlení s úhradou kupní ceny zařízení a dalších jeho finančních závazků vůči společnosti KODYS.
  6. Zákazník nemá žádné jiné nároky nebo práva na záruční opravu vůči společnosti KODYS než ty, které jsou níže uvedeny. Po uplynutí záruční doby společnost KODYS neposkytuje Zákazníkovi žádné nároky vyplývající v jeho prospěch z vadných zařízení.
- ze strany společnosti KODYS. V případě, že zařízení není převzato Zákazníkem osobně, se pro účely tohoto dokumentu převzetím rozumí okamžik předání zařízení prvnímu dopravci.
2. Na dodaná zařízení je standardně poskytována záruční doba v délce garantované výrobcem zařízení, nicméně tato doba je minimálně 12 měsíců, není - li v následujícím odstavci uvedeno jinak.
  3. V této souvislosti společnost KODYS rozdílně od lhůty uvedené v odstavci 1 tohoto článku stanoví záruční dobu pro níže specifikovaná zařízení:
    - a. akumulátory, kabely, zdroje a příslušenství (držáky, dotyková pera, řemínky, paměťové karty) – 3 měsíce
    - b. tiskárny karet - 24 měsíců – s výjimkou modelu P360 a P640
    - c. tisková hlava tiskáren – 6 měsíců nebo do okamžiku, kdy došlo k potížení 30 km média, a to dle toho, která skutečnost nastane dříve (toto platí pouze za předpokladu, že tisková hlava bude používána výhradně k termotransfertisku /tisku přes barvicí pásku/, ze strany Zákazníka budou používány termotransferové pásy dodané či schválené společností KODYS a instalace tiskové hlavy bude provedena ze strany servisního technika společnosti KODYS)
    - d. nepoužitý spotřební materiál – minimálně 6 měsíců – konkrétní záruční doby jednotlivých spotřebních materiálů se řídí jejich záručními podmínkami výrobce - zmíněná záruční doba platí pouze v případě, že budou ze strany Zákazníka dodrženy skladovací podmínky stanovené výrobcem, uvedená záruční doba platí, a to i v případě, že spotřební materiál je součástí celku, na něž je záruka poskytována delší.
  4. Zákonná odpovědnost za vady týkající se softwaru, jež Zákazníkovi poskytla společnost KODYS (krabicový software, zakázkový software, software jiného výrobce implementovaný společností KODYS), je upravena samostatně v Licenčních podmínkách společnosti KODYS – viz článek V. zmíněných licenčních podmínek. Záruka poskytovaná na základě těchto záručních podmínek se nevztahuje na software, které Zákazníkovi poskytla společnost KODYS.
  5. Záruční doba neběží po dobu, kdy Zákazník nemůže zařízení užívat s ohledem na probíhající záruční opravu. Běh záruční doby se přerušuje převzetím zařízení do oprávněné záruční opravy a pokračuje ode dne předání opraveného zařízení Zákazníkovi. Záruční doba v případě nepřevzetí zařízení ze strany Zákazníka v tomu určeném termínu běží od tohoto termínu. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje o dobu posuzování oprávněnosti reklamace.

### Článek III.

#### Záruční doba, běh záruční doby

1. Záruční doba běží ode dne převzetí zařízení Zákazníkem či ode dne dokončení instalace

#### Článek IV.

##### Výjimky ze záruky

1. Záruka se vztahuje pouze na technické poruchy/výrobní vady způsobující nefunkčnost zařízení či na takové poruchy, jež omezují hlavní funkce zařízení. Záruka se nevztahuje na níže uvedené případy, kdy:
  - a. zařízení není označeno originálním štítkem výrobce, jenž obsahuje typové a sériové číslo zařízení;
  - b. zařízení má porušené ochranné pečete a garanční štítky;
  - c. vada zařízení je způsobena neodbornou obsluhou zařízení;
  - d. vada zařízení je způsobena zanedbanou pravidelnou uživatelskou údržbou zařízení;
  - e. vada zařízení je způsobena nepřiměřeným zatížením, používáním zařízení při provozu za extrémně neobvyklých podmínek a používáním zařízení v rozporu s jeho technickou specifikací danou výrobcem;
  - f. vada zařízení je způsobena jeho mechanickým poškozením (pád, úder, aj.) či běžným fyzickým opotřebením při jeho obvyklém používání (poškrábání obrazovky, krytu, poškození těsnění či jiné flexibilní části zařízení, poškození externího kabelu zařízení, poškození dotykové obrazovky v důsledku používání neschváleného dotykového pera anebo jiného předmětu aj.);
  - g. vada zařízení je způsobena tím, že zařízení bylo používáno pro jiné účely, než je obvykle určeno;
  - h. na zařízení (či jeho instalaci, konfiguraci) byly provedeny zásahy jinou osobou než servisním technikem společnosti KODYS (či osobou k tomuto zásahu pověřenou ze strany servisního technika společnosti KODYS);
  - i. vada zařízení je zapříčiněna nesprávným způsobem propojení s jiným zařízením, jež využívá Zákazník;
  - j. vada zařízení je způsobena jeho přepravou, nevhodným umístěním či skladováním ve vlhkém, prašném, chemicky, mechanicky či jinak nevhodném prostředí v rozporu se technickou specifikací danou výrobcem nebo vada zařízení byla způsobena přírodními živly nebo vyšší mocí (požár, povodeň, blesk, aj.);
  - k. vada zařízení je způsobena vybitými akumulátory;
  - l. vada zařízení vznikla vniknutím cizích látek do zařízení (písek, olej, voda, aj.);
  - m. Zákazník nedodrží předepsanou kvalitu elektrické sítě v místě připojení zařízení či napojil zařízení na neschválený zdroj;
  - n. vada zařízení je způsobena zanesením počítačových virů, používáním neautorizovaných počítačových programů či nesprávného či vadného počítačového vybavení, nevhodnou

konfigurací operačního systému či hostitelskými hardwarovými prostředky;

- o. Zákazník vytýká vadu tiskové hlavy tiskárny, jež byla způsobena přímým termotiskem (tisk při použití termocitlivého papíru bez použití termotransferové pásky – tato technologie tisku poskytnutí záruky neumožňuje);
  - p. Zákazník vytýká vadu tiskové hlavy či ostatní části tiskové cesty a není schopen doložit používání schváleného spotřebního materiálu ze strany společnosti KODYS (viz níže článek V. odst. 3);
  - q. na vadu zařízení se vztahuje výluka ze záruky konkretizovaná výrobcem v technické specifikaci vztahující se k zařízení;
  - r. uplynula záruční doba zařízení.
2. Nevhodným výběrem zařízení a skutečnost, že zařízení nevyhovuje požadavkům Zákazníka, nemůže být důvodem k uplatnění reklamace.
  3. Zárukou nejsou kryty případy, kdy je zapotřebí k funkčnosti zařízení výměna opotřebitelných částí či příslušenství jako např.: baterie, kabely, nosiče dat, spotřební materiál aj. (jedná se o závadu zařízení, jejíž odstranění je považováno za běžnou údržbu – pod tento případ spadá např. i čištění zařízení). Stejně tak nejsou zárukou kryty případy, kdy je Zákazník schopen závadu zařízení odstranit podle pokynů uvedených v technické dokumentaci vydané výrobcem.
  4. Záruka se nevztahuje na reklamaci parametrů zařízení, které nejsou uvedeny v technické specifikaci vydané výrobcem.
  5. V případě dodání zařízení, které již bylo ze strany společnosti KODYS Zákazníkovi prodáno jako použité, společnost KODYS neodpovídá za vady zařízení odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo zařízení při převzetí Zákazníkem.
  6. Společnost KODYS dále upozorňuje na fakt, že neodpovídá za vady zařízení, na které byl Zákazník v době uzavírání smlouvy za účelem převodu zařízení upozorněn nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět o těchto vadách.
  7. Při použití zásilkové služby nebo veřejného dopravce za účelem dopravy zařízení se reklamace poškozeného zařízení při přepravě řídí přepravním řádem dopravce a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Opravu takto způsobených vad zařízení nelze uplatňovat u společnosti KODYS v rámci záručního servisu.

#### Článek V.

##### Uplatnění reklamace Zákazníkem

1. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci v sídle společnosti KODYS (není – li dohodnut výjezd k záruční opravě), a to tak, že se osobně dostaví za účelem uplatnění reklamace, či uplatnění reklamace provede pomocí doporučeného dopisu, přepravní společnosti, e – mailu či faxu. Ostatní formy uplatnění reklamace společnost KODYS hodnotí jako nezávazné a není oprávněna se touto reklamací zabývat.
2. Spolu s uplatněním reklamace je Zákazník povinen doložit společnosti KODYS následující:

- a. reklamované zařízení;
  - b. doklad o koupi zařízení včetně dodacího listu vztahujícího se k reklamovanému zařízení (pozměněné doklady nebudou ze strany společnosti KODYS považovány za doklady prokazující oprávněnost záruky)
  - c. přesný popis vady zařízení, materiály důležité pro diagnostiku vady zařízení jako jsou např.: vzorky čárového kódu, které nelze zařízením načíst či vzorky problematického tisku;
  - d. adresu včetně kontaktní osoby, kam žádá Zákazník opravené zařízení poslat;
  - e. v případě opakované reklamace téhož zařízení všechny předešlé Protokoly o opravě vyhotovené společností KODYS;
  - f. v případě reklamace tiskové hlavy či ostatních částí tiskové cesty doklad prokazující skutečnost, že zařízení používalo výhradně spotřební materiál schválené ze strany společnosti KODYS.
3. Skutečnost uvedenou v odstavci 2 písm. e) tohoto článku (používání schváleného spotřebního materiálu) je Zákazník povinen doložit pomocí dokladů o koupi společností KODYS schválených termotranferových pásek a potiskovaného média (tj. samolepící etikety, nelepící pásy, visačky) - faktura, dodací list. Uvedené doklady společnost KODYS bude hodnotit jako průkazné v případě, že tyto doklady budou prokazovat nákup zmíněného spotřebního materiálu v potřebném množství k potisku za dobu užívání tiskárny.
  4. Na požádání je Zákazník povinen poskytnout potřebnou součinnost nutnou k řádnému vyřízení uplatněné reklamace.
  5. V případě, že subjekt uplatňující reklamaci nabytí zařízení od předchozího majitel v průběhu trvání záruční doby a jeho název tudíž není uveden v prvotním dokladu o koupi zboží a v dodacím listu, je oprávněn uplatnit reklamaci zařízení až po předložení dohody o postoupení práv vztahujících se k reklamovanému zařízení mezi ním a původním majitelem zařízení.
  6. V případě, že Zákazník nedoloží některý z požadovaných dokumentů uvedených výše nutných k řešení reklamace (viz odstavec 2 tohoto článku), společnost KODYS není povinna se reklamací zabývat. Stejně není společnost KODYS povinna se reklamací zabývat v případě, kdy reklamované zařízení bylo dodáno znečištěné či jinak znehodnocené.
  7. Zákazník je povinen na své náklady dopravit reklamované zařízení do sídla společnosti KODYS, a to v originálním obalu či jiném vhodném obalu včetně veškerého příslušenství k zařízení. Zařízení, které bude ze strany Zákazníka posláno k vyřízení reklamace na náklady společnosti KODYS, nebude přijato. Odpovědnost za ztrátu nebo poškození zaslání/předání zařízení se na společnost KODYS přenáší až v okamžiku převzetí tohoto zařízení. V případě dohody o provedení záruční opravy v prostorách Zákazníka, je Zákazník povinen uhradit společnosti KODYS cestovní náklady, a to ve výši stanovené aktuálním ceníkem společnosti KODYS a případné další výdaje společnosti KODYS vzniklé s řešením

reklamace zařízení v místě Zákazníka (zejména náklady na ubytování servisního technika společnosti KODYS). Zákazník je odpovědný za čistotu a dekontaminaci zařízení před příjezdem servisního technika společnosti KODYS. Technik má právo odmítnout provedení servisní služby do doby, než je předchozí ustanovení naplněno. Veškeré dodatečné náklady jdou k tíži Zákazníka.

## Článek VI.

### Vyřízení reklamace ze strany společnosti KODYS – odstranění vad

1. Společnost KODYS si vyhrazuje právo posoudit oprávněnost uplatněné reklamace zařízení. V případě, že společnost KODYS zjistí, že uplatnění reklamace vady zařízení je oprávněné (tzn. že vada zařízení nespadá pod výjimky uvedené v článku IV. či se jedná o vadu zařízení, na niž se nevztahuje záruka), zajistí na své náklady v co nejkratším technicky možném termínu odstranění závady zařízení, a to na své náklady (práce servisního technika včetně použitého materiálu či náhradních dílů). Společnost KODYS si vyhrazuje právo termín dokončení záruční opravy upravit podle charakteru reklamované vady zařízení, přístupnosti nových dílů zařízení či svých provozních podmínek. O předpokládaném datu ukončení záruční opravy bude Zákazník informován.
2. Zařízení, vůči kterému byla uplatněna reklamační vada, bude ze strany společnosti KODYS testováno pouze na vadu reklamací uplatněnou. Společnost KODYS je oprávněna Zákazníkovi účtovat práci servisního technika dle aktuálního ceníku společnosti KODYS v případě, že popis vady bude zcela nedostatečný či zavádějící a vada nebude zjistitelná běžnou prohlídkou zařízení.
3. Volba ohledně způsobů vyřízení uplatněné reklamace náleží plně do kompetence společnosti KODYS. Společnost KODYS je oprávněna vadu zařízení odstranit těmito způsoby: oprava zařízení, výměna dílu zařízení za náhradní díl, výměna zařízení za nové zařízení, ekvivalentní náhradní plnění v jiných zařízeních. Vada zařízení bude přednostně odstraněna jeho opravou, nebude – li to možné či ekonomické, pak výměnou za zařízení stejného druhu se stejnými nebo lepšími parametry. Případný nový vyměněný díl zařízení musí být stejného druhu se stejnými parametry případně dílem obdobným či s lepšími parametry tak, aby byla obnovena plně funkčnost reklamovaného zařízení. Pokud není výměna zařízení či jeho dílu ani oprava možná a povaha vady zařízení nebrání jeho obvyklému užívání, může se společnost KODYS se Zákazníkem dohodnout na přiměřené slevě z ceny zařízení. V tomto případě však Zákazník není oprávněn tuto vadu zařízení opětovně později reklamovat.
4. Pokud dojde k výměně zařízení za nové v rámci záruční opravy, společnost KODYS zajistí, aby nové zařízení mělo ekvivalentní konfiguraci, a současně informuje Zákazníka o seriovém a typovém čísle nového zařízení, jež bude uvedeno na dokladu vztahujícím se tomuto novému zařízení. Pokud reklamační vada byla ze

strany společnosti vyřešena výměnou za nové zařízení, bude na případnou další uplatněnou reklamaci pohlíženo jako na reklamaci první. Pokud dojde k výměně dílu zařízení za nový díl, tento díl se stává součástí zařízení a z tohoto důvodu se na něj vztahuje záruka do konce záruční doby zařízení.

5. V případě výměny zařízení za nové, výměny pouze náhradního dílu zařízení se jeho novým vlastníkem stává společnost KODYS a Zákazník nemá právo požadovat toto zařízení/ vyměněný díl nazpět či jakoukoliv kompenzaci za toto zařízení/vyměněný díl. Stejně tak se Zákazník stává vlastníkem vyměněného zařízení, nového dílu zařízení či ekvivalentního náhradního plnění v jiných zařízeních.
6. Provozní doba společnosti KODYS je stanovena v pracovní dny od 9,00 do 17,00. V případě, že Zákazník požaduje provedení záručního servisu ze strany společnosti KODYS v jinou než uvedenou provozní dobu (případ výjezdu za Zákazníkem), je srozuměn se skutečností, že bude povinen uhradit poplatek za provádění prací mimo provozní dobu společnosti KODYS (záruční oprava vady včetně případné výměny zařízení/ dílu jsou poskytovány bezplatně).
7. Pokud to charakter reklamace vyžaduje, společnost KODYS zprostředkuje záruční opravu zařízení u třetí osoby, jíž je zpravidla servisní středisko výrobce zařízení. V tomto případě se režim reklamace vady zařízení řídí podmínkami této třetí osoby.
8. V případě déletrvajících záručních oprav závady zařízení společnost KODYS zapůjčí Zákazníkovi ekvivalentní zařízení, a to pouze v případě, že společnost KODYS má volné kapacity k zapůjčení. Ekvivalentní zařízení bude zapůjčeno pouze na dobu nutnou k odstranění vady zařízení. Zákazník je povinen uhradit za každý den zapůjčení 1% z ceny zařízení. Pokud oprava vady zařízení potrvá déle než 14 kalendářních dnů, Zákazník není nadále povinen tuto sumu hradit za další dny zapůjčení zařízení.
9. Vznikne-li spor o oprávněnost uplatněné reklamace, zajistí společnost KODYS provedení posouzení vady přímo výrobcem zařízení, Zákazník a společnost KODYS budou respektovat výsledné rozhodnutí výrobce jako konečné a rozhodující. Nebude – li reklamace ze strany výrobce uznána jako oprávněná, náklady na dopravu posuzovaného zařízení k výrobcí a zpět a současně náklady na posouzení zařízení ze strany výrobce jsou k tíži Zákazníka.
10. O řádném vyřízení uplatněné reklamace informuje společnost KODYS Zákazníka emailem, faxem či telefonicky a současně mu vystaví Protokol o provedení opravy. Náklady za dopravu zařízení zpět k Zákazníkovi jdou na vrub Zákazníka, v této souvislosti je Zákazník srozuměn se skutečností, že společnost KODYS je oprávněna k přepravě opraveného zařízení využít svého smluvního přepravce (v případě, že si Zákazník opravené zařízení nevyzvedne osobně v sídle společnosti KODYS). Společnost KODYS nenese odpovědnost za poškození zařízení v důsledku přepravy.
11. Společnost KODYS tímto informuje Zákazníka, že po dokončení záruční opravy (ať již ze strany společnosti KODYS či třetí osoby – výrobce zařízení) je zařízení uvedeno do jeho továrního nastavení. V tomto nastavení se zařízení dostává do dispozice Zákazníka. V případě požadavku Zákazníka na dodání opraveného zařízení

s konfigurací či instalací SW musí být tato informace sdělena písemně společnosti KODYS ještě před započítím záruční opravy (tj. další nutný dokument nutný k řádnému uplatnění reklamace - viz článek V. odst. 2 těchto záručních podmínek) včetně poskytnutí potřebných detailů nutných k řádnému provedení konfigurace či instalace SW). Náklady na provedení konfigurace či instalace SW po provedení záruční opravy budou Zákazníkovi účtovány v souladu s aktuálním ceníkem společnosti KODYS.

## **Článek VII.**

### **Nároky společnosti KODYS z neoprávněné reklamace**

1. V případě, že společnost KODYS vyhodnotí uplatněnou reklamaci jako neoprávněnou (tzn. že vada zařízení spadá pod výjimky uvedené v článku IV. či se jedná o vadu zařízení, na něž se nevztahuje záruka), informuje o této skutečnosti neprodleně Zákazníka. Je na rozhodnutí Zákazníka, zda společnost KODYS opraví vadu za podmínek uvedených v článku VIII. či zařízení bude na náklady Zákazníka posláno pomocí smluvního přepravce zpět k Zákazníkovi.
2. V případě neoprávněné reklamace je společnost KODYS oprávněna účtovat práci servisního technika dle aktuálního ceníku, jež vynaložil za účelem zjištění neoprávněnosti reklamace, nejméně však částku rovnající se jedné hodině práce servisního technika v souladu s aktuálním ceníkem.

## **Článek VIII.**

### **Pozáruční servis poskytovaný ze strany společnosti KODYS**

1. Pozáručním servisem poskytovaným ze strany společnosti KODYS je míněna oprava zařízení, jehož chybná funkce je způsobena vadou, na niž se nevztahuje záruka.
2. Společnost KODYS provede pozáruční servis i na typ zařízení, jež běžně opravuje, nicméně toto zařízení nebylo zakoupené u společnosti KODYS.
3. Společnost KODYS na základě dohody poskytuje Zákazníkům dvě formy pozáručního servisu, jež se liší zejména podmínkami časového plnění ze strany společnosti KODYS. Jedná se o pozáruční servis ve formě standardního servisního zásahu, jehož podmínky jsou upraveny v článku IX. a pozáruční servis ve formě expresního servisního zásahu, jehož podmínky jsou upraveny v článku X.
4. Servisním místem je sídlo společnosti KODYS. Zákazník je povinen na své náklady dopravit zařízení do sídla společnosti KODYS, a to v originálním obalu či jiném vhodném obalu včetně veškerého příslušenství k zařízení. Zařízení, které bude ze strany Zákazníka posláno k vyřízení pozáručního servisu na náklady společnosti KODYS, nebude přijato. Odpovědnost za ztrátu nebo poškození zasláného/předaného zařízení se na společnost KODYS přenáší až v okamžiku převzetí tohoto zařízení. Stejně není společnost KODYS povinna se pozáručním servisem zabývat v případě, kdy zařízení bylo dodáno znečištěné či jinak znehodnocené. V případě dohody o provedení

- pozáručního servisu v prostorách Zákazníka, je Zákazník povinen uhradit společnosti KODYS cestovní náklady, a to ve výši stanovené aktuálním ceníkem společnosti KODYS, případně další výdaje společnosti KODYS vzniklé s řešením reklamace zařízení v místě Zákazníka (zejména ubytování servisního technika společnosti KODYS). Zákazník je odpovědný za čistotu a dekontaminaci zařízení před příjezdem servisního technika společnosti KODYS. Servisní technik má právo odmítnout provedení servisní služby do doby, než je předchozí ustanovení naplněno. Veškeré dodatečné náklady jsou k tíži Zákazníka.
5. Spolu s předmětným zařízením Zákazník dodá společnosti KODYS objednávku pozáručního servisu spolu s přesným popisem vady zařízení, materiály důležitými pro diagnostiku vady zařízení jako jsou např.: vzorky čárového kódu, které nelze zařízením načíst či vzorky problematického tisku a současně adresu včetně kontaktní osoby, kam žádá Zákazník opravené zařízení poslat.
  6. Na požádání je Zákazník povinen poskytnout potřebnou součinnost nutnou k řádnému poskytnutí pozáručního servisu. Společnost KODYS je oprávněna účtovat Zákazníkovi navíc práci servisního technika dle aktuálního ceníku v případě, že popis vady zařízení bude zcela nedostatečný či zavádějící a vada nebude zjištělná běžnou prohlídkou zařízení.
  7. Pokud se po převzetí zařízení do pozáručního servisu ukáže, že náklady na provedení pozáručního servisu přesáhnou částku ve výši 3 000,- Kč bez DPH, společnost KODYS informuje Zákazníka o předpokládané ceně opravy včetně termínu opravy, případně o nutnosti spolupráce se servisním střediskem výrobce za účelem vyřešení pozáručního servisu. Zákazník má právo se rozhodnout, zda chce za navržených podmínek pozáruční servis provést či nikoliv. V případě, že se Zákazník rozhodne neposkytnout pozáruční servis nerealizovat, společnost KODYS je oprávněna si nárokovat úhradu vykonaných diagnostických prací ze strany servisního technika, a to na základě platného ceníku společnosti KODYS.
  8. V případě nemožnosti opravy vady v rámci pozáručního servisu v lhůtách pro standardní servisní zásah či expresní servisní zásah, společnost KODYS zapůjčí Zákazníkovi ekvivalentní zařízení, a to pouze v případě, že společnost KODYS má volné kapacity k zapůjčení. Ekvivalentní zařízení bude zapůjčeno pouze na dobu nutnou k odstranění vady v rámci pozáručního servisu. Zákazník je povinen uhradit za každý den zapůjčení 1% z ceny zařízení. Pokud oprava vady potrvá déle než 14 kalendářních dnů, Zákazník není nadále povinen tuto sumu hradit za další dny zapůjčení zařízení.
  9. Provozní doba společnosti KODYS je stanovena v pracovní dny od 9,00 do 17,00. V případě, že Zákazník požaduje provedení pozáručního servisu ze strany společnosti KODYS v jinou než uvedenou provozní dobu (případ výjezdu za Zákazníkem), je srozuměno se skutečností, že uhradí ceny zvýšené s ohledem na výkon práce v jinou než provozní dobu dle aktuálního ceníku společnosti KODYS.
  10. O řádném vyřízení pozáručního servisu informuje společnost KODYS Zákazníka emailem, faxem či telefonicky a současně mu vystaví Protokol o provedení opravy. Podepsaný protokol ze strany Zákazníka slouží k fakturaci uskutečněného pozáručního servisu. Náklady na dopravu zařízení zpět k Zákazníkovi jdou na vrub Zákazníka, v této souvislosti je Zákazník srozuměn se skutečností, že společnost KODYS je oprávněna k přepravě opraveného zařízení využít svého smluvního přepravce (v případě, že si Zákazník opravené zařízení nevyzvedne osobně v sídle společnosti KODYS). Společnost KODYS nenesé odpovědnost za poškození zařízení v důsledku přepravy.
  11. U pozáručních oprav hradí Zákazník veškeré náklady v souladu s aktuálním ceníkem společnosti KODYS (vykonaná práce, materiál, cena náhradních dílů) či dle individuální dohody.
  12. Společnost KODYS tímto informuje Zákazníka, že po dokončení pozáruční opravy (ať již ze strany společnosti KODYS či třetí osoby – výrobce zařízení) je zařízení uvedeno do jeho továrního nastavení. V tomto nastavení se zařízení dostává do dispozice Zákazníka. V případě požadavku Zákazníka na dodání opraveného zařízení s konfigurací či instalací SW musí být tato informace sdělena písemně společnosti KODYS ještě před započítím pozáruční opravy včetně poskytnutí potřebných detailů nutných k řádnému provedení konfigurace či instalace SW). Náklady na provedení konfigurace či instalace SW po provedení záruční opravy budou Zákazníkovi účtovány v souladu s aktuálním ceníkem společnosti KODYS.
  13. Na pozáruční servisní zásahy provedené společností KODYS se poskytuje záruka v délce trvání 3 měsíců od předání servisovaného zařízení Zákazníkovi. Na servisní zásahy provedené ze strany výrobce zařízení se poskytuje záruka v délce trvání 1 měsíc od předání servisovaného zařízení Zákazníkovi. V případě, že společnost KODYS zprostředkuje servis v servisním středisku jiného třetího subjektu, záruční doba a podmínky výkonu tohoto servisu se řídí servisním řádem tohoto třetího subjektu. Na uplatnění reklamace pozáručního servisu se vztahují výše uvedené ustanovení o uplatnění reklamace a vyřízení reklamace ze strany společnosti KODYS (článek V., VI.). Záruka na provedený servis se nevztahuje na nově vzniklé chyby a vady zařízení, které se svým charakterem liší od předešlé vady zařízení a na vady zařízení, jež jsou vyňaty ze záruky (viz článek IV.). Společnost KODYS si v této souvislosti vyhrazuje právo posouzení, zda se jedná o opravu již jednou opravené vady zařízení či o nově vzniklou vadu zařízení popřípadě, zda vada zařízení spadá pod výjimky ze záruky. Vznikne-li spor o oprávněnost uplatnění reklamace pozáručního servisu, zajistí společnost KODYS provedení posouzení vady přímo výrobcem zařízení. Zákazník a společnost KODYS budou respektovat výsledné rozhodnutí výrobce jako konečné a rozhodující. Nebude – li reklamace ze strany výrobce uznána jako oprávněná, náklady na dopravu posuzovaného zařízení k výrobcí a zpět a současně náklady na posouzení zařízení ze strany výrobce jsou k tíži Zákazníka.

## Článek IX.

### Standardní servisní zásah

1. Společnost KODYS poskytuje standardní servisní zásah v případě, že Zákazník nepožádá o zásah expresní.
2. Společnost KODYS provede standardní servisní zásah ve lhůtě do 5 pracovních dnů od předání zařízení do opravy s tím, že do lhůty se nezapočítává den převzetí zařízení a stejně doba přepravy zařízení zpět Zákazníkovi. Zmíněná lhůta je garantovaná v případě, že to charakter opravy v rámci pozáručního servisu, harmonogram oprav předešlých a v neposlední řadě provozní možnosti společnosti KODYS umožňují. Zmíněná lhůta však neplatí v případě, že vyvstane nutnost opravu provést v servisním středisku výrobce či u jiného třetího subjektu. V tomto případě je Zákazník informován o předpokládané délce takto plněné pozáruční opravy.

## Článek X.

### Expresní servisní zásah

1. Expresní servisní zásah se poskytuje v případech, kdy o to Zákazník společnost KODYS požádá.
2. Společnost KODYS provede expresní servisní zásah ve lhůtě do 2 pracovních dnů od předání zařízení do opravy s tím, že do lhůty se nezapočítává den převzetí zařízení a stejně doba přepravy zařízení zpět Zákazníkovi. Zmíněná lhůta je garantovaná v případě, že to charakter opravy v rámci pozáručního servisu, harmonogram oprav předešlých a v neposlední řadě provozní možnosti společnosti KODYS umožňují. Zmíněná lhůta však neplatí v případě, že vyvstane nutnost opravu provést v servisním středisku výrobce či u jiného třetího subjektu. V tomto případě je Zákazník informován o předpokládané délce takto plněné pozáruční opravy.

## Článek XI.

### Ustanovení společná a závěrečná

1. Mimo zmíněné formy záručních a pozáručních oprav je možné se dohodnout na individuálních podmínkách servisu, které by byly upraveny pomocí konkrétní servisní smlouvy, jejímž obsahem by bylo zejména popis jednotlivých forem servisních služeb, garantovaná doba oprav/poskytnutí servisních služeb, sankce pro případ prodlení s plněním servisních služeb, podmínky platby za servisní služby formou paušálního poplatku. Zmíněná servisní smlouva svým rozsahem přesahuje standardně poskytovanou podporu v rámci záručního či pozáručního servisu ze strany společnosti KODYS. Vztahy neupravené touto smlouvou se řídí těmito servisními podmínkami.
2. Zákazníkovi je dána možnost sjednat s výrobcem zařízení speciální podmínky záručního a pozáručního servisu ve formě servisní smlouvy. Stejně tak má Zákazník možnost si zakoupit od společnosti KODYS či od výrobce zařízení balíčky servisní podpory na jednotlivá zařízení,

tyto servisní balíčky jsou poskytovány přímo společností KODYS či výrobcem zařízení. V tomto případě se podmínky plnění servisních zásahů řídí podmínkami, za nichž byl servisní balíček ze strany Zákazníka pořízen.

3. Společnost KODYS tímto ubezpečuje Zákazníka, že záruční a pozáruční servis je prováděn ze strany vysoce kvalifikovaných servisních techniků, kteří procházejí pravidelnými školeními a mají patřičné certifikace. Společnost KODYS není při plnění servisních služeb (jak záručních, tak pozáručních) vázána technickými pokyny Zákazníka. Nicméně společnost KODYS zohlední při plnění servisních služeb oprávněné zájmy Zákazníka vyplývající z jeho provozu a bude se snažit (bude – li to možné s ohledem na provozní podmínky společnosti KODYS) vycházet vstříc jeho požadavkům. Při opravě vad zařízení je používáno výhradně originálních náhradních dílů, jež byly ze strany výrobce zařízení doporučeny či schváleny. Společnost KODYS informuje, že při plnění servisních služeb dodržuje právní předpisy a obecně závazné technické normy a volí takové postupy, které dle jejích znalostí a zkušeností nejlépe vyhovují požadovanému účelu.
4. Společnost KODYS v žádném případě nepřebírá zodpovědnost za data ponechaná na médiích, v této souvislosti je plně na odpovědnosti Zákazníka, aby si zajistil odpovídající zálohování svých dat. Zákazník předáním zařízení do záruční opravy či k výkonu pozáručního servisu prohlašuje, že má všechna důležitá data zálohována. Současně společnost KODYS upozorňuje na fakt, že nese jakoukoliv odpovědnost za případné ztráty dat, které nastanou Zákazníkovi následkem vady zařízení. Uznáním reklamace zařízení ze strany společnosti KODYS nevzniká Zákazníkovi nárok na náhradu škody vzniklou ztrátou dat způsobenou vadou zařízení.
5. Tyto záruční podmínky, servisní řád a reklamační řád ruší ustanovení týkající se záruk uvedených v technických specifikacích výrobce v případě, že jsou v rozporu s tímto dokumentem.
6. V případě, že dojde k situaci, že některé ustanovení těchto Záručních podmínek, reklamačního řádu a servisního řádu je anebo se stane neplatným, neúčinným anebo nerealizovatelným, nebude tímto faktem ovlivněna platnost, účinnost nebo realizovatelnost těchto Záručních podmínek, reklamačního řádu a servisního řádu.
7. Pokud jsou Záruční podmínky, reklamační řád a servisní řád přeloženy do cizích jazyků, v případě rozporů mezi jazykovými verzemi je rozhodná česká verze tohoto dokumentu.
8. Tyto Záruční podmínky, reklamační řád a servisní řád jsou platné od 1. 1. 2014, a nahrazují v plném rozsahu všechny do té doby účinné záruční podmínky, reklamační řád a servisní řád společnosti KODYS a současně ruší veškerá předchozí ustanovení nebo zvyklosti.

**za společnost KODYS, spol. s r.o.  
Ing. Jan Příhoda  
ředitel společnosti**