**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, doporučené skladování etiket**

**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.**

se Zákazníkem na jiných podmínkách, než které

jsou uvedeny v tomto dokumentu, je jejich

vzájemná dohoda nadřazena podmínkám

**Úvodní ustanovení**

uvedeným v tomto dokumentu

rozporu ustanovení této dohody

dokumentu, má ustanovení této dohody aplikační

přednost. Tato dohoda je však platná pouze za

předpokladu, že je uzavřená formou písemné

a

v případě

tohoto

1

.

Záruční podmínky, reklamační řád a servisní

podmínky vydává společnost KODYS, spol.

s r.o., IČ: 18630774, se sídlem Za Opravnou

a

3

„

19/2, 150 00 Praha

společnost KODYS“) za účelem provedení

zákonných podmínek uvedených v ustanovení §

099 a násl. a ustanovení § 2113 a násl. zákona

5

-

Motol (dále jen

objednávky

Zákazníka

akceptované

ze strany společnosti KODYS či formou písemné

kupní nebo jiné smlouvy stvrzené podpisy

oprávněných zástupců společnosti KODYS

a Zákazníka.

2

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

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.

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

7.

nebo

objednávky

(dále

jen

„Zákazník,

Zákazníci“).

3

.

.

Tento dokument současně stanoví podmínky

pozáručních servisních zásahů týkajících

se zmíněných zařízení. Záruční podmínky,

společnosti KODYS

neupravené Záručními

a

Zákazníka výslovně

podmínkami,

reklamačním řáde, 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.

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.

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

8.

a

bezvýhradně

souhlasí

se Záručními

podmínkami, reklamačním řádem a servisním

řádem společnosti KODYS.

Záruční podmínky, reklamační řád a servisní řád

společnosti KODYS jsou platné a závazné, pokud

se společnost KODYS a Zákazník nedohodnou

5.

jinak. Dohodne

–

li se společnost KODYS



Zákazníkovi žádné nároky vyplývající v jeho

prospěch z vadných zařízení.

**Článek II.**

**Zákonná odpovědnost za vady, záruka**

**za jakost**

**Článek III.**

**Záruční doba, běh záruční doby**

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

smluvenému účelu, a že si zachová po tuto dobu

smluvené vlastnosti, tj. vlastnosti stanovené

technickou specifikací výrobce.

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 objednávce, tzn. aby bylo zařízení na

1. Záruční doba běží ode dne převzetí zařízení

Zákazníkem či ode dne dokončení instalace

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 s výjimkou případů uvedených níže.

3. V této souvislosti společnost KODYS rozdílně od

lhůty uvedené v odstavci 1 tohoto článku stanoví

záruční dobu pro níže specifikovaná zařízení:

2.

a.

akumulátory,

kabely,

zdroje

a

příslušenství (držáky, dotyková pera,

řemínky, paměťové karty) – 3 měsíce

tisková hlava tiskáren – 12 měsíců

b.

nebo

k potištění

do okamžiku, kdy došlo

25 km média, a to dle toho, která

skutečnost nastane dříve (toto platí

pouze za předpokladu, že tisková hlava

náklady

společnosti

KODYS

opraveno

či aby vadné zařízení bylo vyměněno za nové,

a to za podmínek uvedených níže.

bude

používána

výhradně

k

termotransfertisku /tisku přes barvicí

pásku/, ze strany Zákazníka budou

používány termotransferové pásky

dodané či schválené společností

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

KODYS

bude

a

instalace tiskové hlavy

provedena

ze

strany

skutečnost

oznámit

společnosti

KODYS,

servisního technika

KODYS)

společnosti

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

c.

nepoužitý

minimálně

záruční doby

spotřebních materiálů

spotřební

měsíců

materiál

konkrétní

jednotlivých

–

6

–

se

řídí

jich

-

záručními

podmínkami

výrobce

zmíněná záruční

doba platí pouze

v případě, že budou ze strany Zákazníka

dodrženy skladovací podmínky

stanovené výrobcem, uvedená záruční

doba platí, to v případě,

Zákazník povinen reklamovat

KODYS bez zbytečného odkladu poté, co se o

nich dozvěděl. Současně je Zákazník

u

společnosti

a

i

obeznámen s faktem, že pokud vadu zařízení,

oznámí společnosti KODYS později, není

společnost KODYS odpovědna za škodu vzniklou

touto vadou zařízení.

Zákazník má právo uplatnit své nároky vyplývající

z odpovědnosti za vady a z převzaté záruky

že spotřební materiál je součástí

celku, na něž je záruka poskytována

delší.

4. Zákonná odpovědnost za vady týkající

se softwaru, jež Zákazníkovi poskytla společnost

4.

KODYS

software,

(krabicový

software

software,

jiného

zakázkový

výrobce

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

implementovaný

je upravena

společností

samostatně

KODYS),

v Licenčních

podmínkách společnosti KODYS – viz článek V.

zmíněných licenčních podmínek. Záruka

údržba

vydanou výrobcem.

a

v souladu s technickou specifikací

poskytovaná na základě těchto záručních

podmínek se nevztahuje na software, které

Zákazníkovi poskytla společnost KODYS.

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.

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

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

6

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

n. vada zařízení je způsobena zanesením

oprávněnosti reklamace.

počítačových

virů,

používáním

neautorizovaných

počítačových

programů či nesprávného či vadného

počítačového vybavení, nevhodnou

konfigurací operačního systému či

**Článek IV.**

**Výjimky ze záruky, doporučené**

**skladování etiket**

hostitelskými

prostředky;

hardwarovými

o. Zákazník vytýká vadu tiskové hlavy

tiskárny, jež byla způsobena přímým

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:

termotiskem

termocitlivého papíru bez použití

termotransferové pásky tato

(tisk

při

použití

–

technologie tisku poskytnutí záruky

neumožňuje);

p. Zákazník vytýká vadu tiskové hlavy

či ostatní části tiskové cesty a není

a. zařízení není označeno originálním

štítkem výrobce, jenž obsahuje typové

a sériové číslo zařízení;

b. zařízení má porušené ochranné pečetě

a garanční štítky;

schopen

doložit

používání

schváleného spotřebního materiálu ze

strany společnosti KODYS (viz níže

článek V. odst. 3);

c. vada

neodbornou obsluhou zařízení;

d. vada zařízení je způsobena

zařízení

je

způsobena

q. na vadu zařízení se vztahuje výluka

ze záruky konkretizovaná výrobcem

zanedbanou pravidelnou uživatelskou

údržbou zařízení;

v technické

specifikaci

vztahující

e. vada

zařízení

je

způsobena

se k zařízení;

nepřiměřeným zatížením, používáním

zařízení

r.

uplynula záruční doba zařízení.

2. Nevhodným výběrem zařízení

a

skutečnost,

při provozu za extrémně neobvyklých

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.

podmínek

a

používáním zařízení

v rozporu s jeho technickou specifikací

danou výrobcem;

vada zařízení je způsobena jeho

mechanickým poškozením (pád, úder,

aj.) či běžným fyzickým opotřebením

f.

při

jeho

obvyklém

obrazovky,

používání

krytu,

(poškrábání

poškození těsnění či jiné flexibilní části

zařízení, poškození externího kabelu

zařízení,

obrazovky

poškození

v důsledku

dotykové

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

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.

společnosti KODYS

(či osobou

pověřenou

technika

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.

k tomuto

ze strany

zásahu

servisního

společnosti KODYS);

vada zařízení je

nesprávným způsobem propojení

i.

j.

zapříčiněna

s jiným

Zákazník;

vada zařízení je způsobena jeho

přepravou, nevhodným umístěním

či skladováním ve vlhkém, prašném,

chemicky,

nevhodném

se technickou specifikací danou

výrobcem nebo vada zařízení byla

způsobena přírodními živly nebo vyšší

mocí (požár, povodeň, blesk, aj.);

zařízením,

jež

využívá

7. Při použití zásilkové služby nebo veřejného

dopravce za účelem dopravy zařízení se

reklamace poškozeného zařízení při přepravě

řídí přepravním řádem přepravce a příslušnými

ustanoveními občanského zákoníku. Opravu

takto způsobených vad zařízení nelze uplatňovat

u společnosti KODYS v rámci záručního servisu.

8. Doporučené skladovací podmínky pro samolepicí

etikety jsou stabilní teplota 22°C a relativní

vlhkost 50% (nebo dle technické specifikace).

V případě přechodného skladování etiket

v nižších teplotách, je nutná jejich adaptace

v teplotě 22°C v případě potisku či aplikace.

V případě skladování etiket ve vyšších teplotách

mohou nastat tyto problémy: vytékání lepidla na

okraji samolepící etikety, znemožnění potisku

z tohoto důvodu, neaktivování lepidla v případě

aplikace etikety).

mechanicky

prostředí

či

jinak

v rozporu

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;



9.

V případě

dodržení

výše

uvedených

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.

skladovacích podmínek společnost KODYS

garantuje skladovací živostnost samolepicích

etiket v rozmezí jednoho až dvou let, a to podle

typu materiálu (v případě termocitlivých etiket

šest měsíců). Bližší detaily týkající se skladování

a živostnosti samolepicích etiket jsou k nalezení

v technické specifikaci týkající se konkrétních

samolepících etiket. Společnost KODYS tímto

uvádí, že v případě nedodržení podmínek

skladování bude reklamace vyhodnocena jako

neoprávněná.

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

**Článek V.**

**Uplatnění reklamace Zákazníkem**

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

zaslaného/předaného zařízení se na společnost

KODYS přenáší až v okamžiku převzetí tohoto

zařízení. V případě dohody o provedení záruční

opravě v prostorách Zákazníka, je Zákazník

povinen uhradit společnosti KODYS cestovní

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

oprávněna se touto reklamací zabývat.

a

není

náklady,

a

to ve výši stanovené aktuálním

2

.

Spolu s uplatněním reklamace je Zákazník

povinen doložit společnosti KODYS následující:

a. reklamované zařízení;

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.

b. doklad

dodacího

k reklamovanému

(pozměněné doklady nebudou ze

strany společnosti KODYS

o

koupi zařízení včetně

listu vztahujícího se

zařízení

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;

**Článek VI.**

**Vyřízení reklamace ze strany**

**společnosti**

**vad**

**KODYS – odstranění**

e. v případě opakované reklamace téhož

zařízení všechny předešlé Protokoly

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

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

tohoto článku (používání

2

písm. e)

schváleného

spotřebního materiálu) je Zákazník povinen

doložit pomocí dokladů o koupi společností

KODYS schválených termotransferových pásek

a potiskovaného média (tj. samolepicí 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.

Na požádání je Zákazník povinen poskytnout

potřebnou součinnost nutnou k řádnému vyřízení

uplatněné reklamace.

V případě, že subjekt uplatňující reklamaci nabyl

zařízení od předchozího majitel v průběhu trvání

záruční doby a jeho název tudíž není uveden

charakteru

reklamované

vady

zařízení,

přístupnosti nových dílů zařízení či svých

provozních podmínek. O předpokládaném datu

ukončení záruční opravy bude Zákazník

informován.

Zařízení, vůči kterému byla uplatněna reklamace,

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.

2.

4

.

.

5



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

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 výrobci

a zpět a současně náklady na posouzení zařízení

ze strany výrobce jsou k tíži Zákazníka.

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.

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

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.

4.

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 započetím 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

a

typovém čísle nového zařízení, jež bude

uvedeno na dokladu vztahujícím se tomuto

novému zařízení. Pokud reklamace 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.

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.

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).

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.

5.

budou

Zákazníkovi

účtovány

v souladu

s aktuálním ceníkem společnosti KODYS.

**Článek VII.**

**Nároky společnosti KODYS**

**z neoprávněné reklamace**

6.

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.

7

.

.

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.

8

V případě déletrvající záruční opravy závady

zařízení společnost KODYS zapůjčí Zákazníkovi

ekvivalentní zařízení,

že společnost KODYS má volné kapacity

k zapůjčení. Ekvivalentní zařízení bude

a

to pouze v případě,

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.

**Článek VIII.**

**Pozáruční servis poskytovaný ze strany**

**společnosti KODYS**



1.

2.

3.

Pozáručním servisem poskytovaným ze strany

společnosti KODYS je míněna oprava zařízení,

jehož chybná funkce je způsobena vadou,

na niž se nevztahuje záruka.

Společnost KODYS provede pozáruční servis

i na typ zařízení, jež běžně opravuje, nicméně

toto zařízení nebylo zakoupené u společnosti

KODYS.

servis provést či nikoliv. V případě, že se

Zákazník rozhodne 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 na základě dohody poskytuje

Zákazníkům dvě formy pozáručního servisu,

jež se liší zejména podmínkami časového plnění

společnost

KODYS

zapůjčí

Zákazníkovi

ekvivalentní zařízení, a to pouze v případě, že

společnost KODYS má volné kapacity

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.

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

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.

4.

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 srozuměn 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

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

zaslaného/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

strany

Zákazníka

slouží

k fakturaci

cestovní náklady,

aktuálním ceníkem

případné další výdaje společnosti KODYS vzniklé

s řešením reklamace zařízení v místě Zákazníka

a

to ve výši stanovené

společnosti KODYS,

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 nenese odpovědnost za poškození

zařízení v důsledku přepravy.

(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 jdou k tíži

Zákazníka.

11. U pozáručních oprav hradí Zákazník veškeré

náklady

v souladu

s aktuálním

ceníkem

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.

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 započetím

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.

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

zjistitelná běžnou prohlídkou zařízení.

7

Pokud se po převzetí zařízení do pozáručního

servisu ukáže, že náklady na provedení

pozáručního servisu přesáhnou částku ve výši

13. Na pozáruční servisní zásahy provedené

společností KODYS se poskytuje záruka v délce

3

000,- Kč bez DPH, společnost KODYS

informuje Zákazníka předpokládané ceně

opravy včetně termínu opravy, případně

trvání

3

měsíců od předání servisovaného

o

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

o

nutnosti spolupráce se servisním střediskem

výrobce za účelem vyřešení pozáručního servisu.

Zákazník

má

právo

se

rozhodnout,

zda chce za navržených podmínek pozáruční



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

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

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

popřípadě, zda vada zařízení spadá pod výjimky

ze záruky. Vznikne-li spor oprávněnost

o

nově vzniklou vadu zařízení

o

uplatněné 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 výrobci a zpět a současně náklady na

posouzení zařízení ze strany výrobce jsou k tíži

Zákazníka.

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.

**Článek IX.**

**Standardní servisní zásah**

1

.

.

Společnost KODYS poskytuje standardní

servisní zásah v případě, že Zákazník nepožádá

o zásah expresní.

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

3. Společnost KODYS tímto ubezpečuje Zákazníka,

že záruční a pozáruční servis je prováděn ze

2

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

opravy

v rámci

pozáručního

servisu,

Zákazníka.

Nicméně společnost KODYS

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.

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 doporučené či schválené. 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.

**Článek X.**

**Expresní servisní zásah**

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 nenese 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.

1

.

.

Expresní

v případech, kdy

KODYS požádá.

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

servisní

zásah

se

poskytuje

o

to Zákazník společnost

2

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

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.

V případě, že dojde k situaci, že některé

8. Tyto Záruční podmínky, reklamační řád a servisní

řád jsou platné od 15.4.2020, a nahrazují v plném

rozsahu všechny do té doby účinné záruční

6

7

.

.

ustanovení

těchto

Záručních

podmínek,

podmínky, reklamační řád

společnosti KODYS a současně ruší veškerá

předchozí ustanovení nebo zvyklosti.

a

servisní řád

reklamačního řádu a servisního řádu je anebo se

stane

nerealizovatelným,

ovlivněna platnost,

neplatným,

neúčinným

anebo

faktem

nebo

nebude

tímto

účinnost

realizovatelnost těchto Záručních podmínek,

reklamačního řádu a servisního řádu.

Pokud jsou Záruční podmínky, reklamační řád

a

servisní řád přeloženy do cizích jazyků,

**za společnost KODYS, spol. s r.o.**

**Ing. Jan Příhoda**

**ředitel společnosti**

v případě rozporů mezi jazykovými verzemi

je rozhodná česká verze tohoto dokumentu.

