

Reklamační řád

FWG communication s.r.o.

sídlo společnosti: Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno, Česká republika

IČO 247 95 526 DIČ CZ24795526

Zapsána v OR Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 121669.

Předprodejní reklamáce - předprodejní reklamáce se může uplatnit maximálně do 90 dnů od prodeje dealerovi. Reklamáce se uplatňuje vždy s dodacím listem, kompletním obchodním balením s příslušenstvím, nevyplněným záručním listem a popisem závady. Výrobek nesmí vykazovat známky používání a poškození, nesmí být strženy slídy. Reklamací je třeba uplatňovat vždy u dodavatele, přístroj se v tomto případě nesmí zasílat do autorizovaného servisního střediska. V případě chybné dodávky nebo nekompletnosti dodávky je nutné o této skutečnosti informovat dodavatele ihned, nejpozději však do 3 dnů po obdržení. Jednotlivé případy se budou řešit individuálně.

Záruka se nevztahuje na vady způsobené: neodborným nebo nesprávným použitím (v rozporu s návodem k obsluze), hrubým zacházením, nevhodným skladováním, provozováním v agresivním prostředí, použitím jiného než výrobcem schváleného příslušenství, připojením na elektrický rozvod nesprávných parametrů (napětí, kmitočet), vniknutím cizích látek do přístroje, přírodními živly, neodvratitelnými událostmi či působením vyšší moci, vadnou funkcí sítě mobilních telefonů. Záruka se rovněž nevztahuje na případy, kdy: mechanické poškození bylo způsobeno uživatelem, důvodem nefunkčnosti výrobku je nesprávný postup při jeho instalaci. Záruka ztrácí platnost: pokud neoprávněná osoba pozměnila údaje v záručním listu, při nedodržení správného způsobu používání a údržby výrobku, zásahem neoprávněné osoby do přístroje, neoprávněným či neodborným zásahem do přístroje včetně změny nebo jiného zásahu do software, neodbornou opravou přístroje. Záruka se nevztahuje na vybité baterie, snížení kapacity baterie způsobené jejím opotřebením nebo vyteklým elektrolytem.

Záruční oprava - na výrobky se poskytuje záruka zákonem stanovená. K záruční opravě přikládejte vždy záruční list kompletně a řádně vyplněný, reklamační protokol s popisem vady. Pokud výrobek nemá při prodeji záruční list (jedná se např. o příslušenství), zákazník dokládá záruku pokladním dokladem, nebo dodacím listem. Záruční doba se automaticky prodlužuje o dobu, kdy byl výrobek v autorizovaném servisu. Pro vyřízení záruční opravy je zákonná maximální doba 30-ti dní vůči koncovému zákazníkovi (ne dealerovi) dle občanského zákoníku. Pokud nebude uznána záruční oprava, bude zákazníkovi účtován manipulační poplatek v min. výši 400,- s DPH. V některých značkových záručních servisech může být tento poplatek i vyšší, v tomto případě by byl zákazník neprodleně informován pracovníky servisu FWG communication s.r.o. po přijatém cenovém návrhu od autorizovaného servisního střediska.

U výrobků některých značek je po předchozím kladném posouzení z autorizovaného servisního centra jakákoli následující oprava, dle regulí výrobce, zpoplatněna na účet zákazníka. Oprava je tedy v tomto případě možná pouze nezáruční formou, tzn. placeně. V tomto případě bude zákazník neprodleně informován pracovníky servisu FWG communication s.r.o.

Záruka se nevztahuje na vady způsobené: neodborným nebo nesprávným použitím (v rozporu s návodem k obsluze), hrubým zacházením, nevhodným skladováním, provozováním v agresivním prostředí, použitím jiného než výrobcem schváleného příslušenství, připojením na elektrický rozvod nesprávných parametrů (napětí, kmitočet), vniknutím cizích látek do přístroje, přírodními živly, neodvratitelnými událostmi či působením vyšší moci, vadnou funkcí sítě mobilních telefonů. Záruka se rovněž nevztahuje na případy, kdy: mechanické poškození bylo způsobeno uživatelem, důvodem nefunkčnosti výrobku je nesprávný postup při jeho instalaci, vada vznikla obvyklým opotřebením. Záruka ztrácí platnost: pokud neoprávněná osoba pozměnila údaje v záručním listu, při nedodržení správného způsobu používání a údržby výrobku, zásahem neoprávněné osoby do přístroje, neoprávněným či neodborným zásahem do přístroje včetně změny nebo jiného zásahu do software, neodbornou opravou přístroje. Záruka se nevztahuje na vybité baterie, snížení kapacity baterie způsobené jejím opotřebením nebo vyteklým elektrolytem.

Práva a povinnosti při reklamaci – výrobek musí být užíván v souladu s návodem k obsluze, které balení obsahuje. V případě odborného posouzení záruční reklamace může být zjištěno, že závada byla způsobena neodborným zásahem, vniknutím cizí látky do přístroje nebo neodborně či chybně provedené instalace. V tomto případě záruka zaniká a dodavatel je povinen neprodleně o vzniklé situaci informovat zákazníka s návrhem předpokládané ceny za provedenou opravu. Zákazník je povinen se k cenovému návrhu do 5 dnů písemně vyjádřit. Pokud se zákazník nevyjádří do 5 dnů k cenovému návrhu, bude mu výrobek vrácen bez opravy s vyúčtováním nákladů spojeným s odborným posouzením, případně poštovné a balné.

Pozáruční opravy – při převzetí přístroje do opravy je předběžně stanovena maximální cena opravy.

Při navýšení ceny za opravu je zákazník kontaktován. Předběžná cena může být navýšena maximálně o 10 %. Ode dne vydání přístroje z opravy je poskytována záruka 3 měsíce na opravu a 6 měsíců na náhradní díly. V případě porušení pečeti na přístroji nebude záruka uznána. Nevyzvedne-li si objednavatel věc ve lhůtě 6-ti měsíců ode dne, kdy byl povinen si ji vyzvednout, má společnost FWG communication s.r.o. právo věc prodat a z výtěžku prodeje uspokojit své nároky vůči objednavateli (skladné, manipulační náklady apod.).

Odstoupení od kupní smlouvy - nárok zákazníkovi vzniká při neodstranitelné vadě, 3 závadách zároveň (musí se jednat o vady různých součástí výrobku, nikoliv jen o různé projevy jedné vady), po třech shodných, nebo čtyřech různých vadách. Poslední vada/vady nesmí být odstraněny, ale pouze kladně posouzeny autorizovaným servisním střediskem výrobce. Je nutné dodat kompletní originální obchodní balení, veškeré servisní listy autorizovaného servisu, záruční list (nebo kupní doklad, na kterém je vytištěný typ přístroje, výrobní číslo, IMEI). V případě Odstoupení od kupní smlouvy u výrobků některých značek mohou být stanoveny odlišné, zvláštní podmínky a postupy.

Při opakované reklamaci musí být poslední vada posouzena autorizovaným servisem pro daný výrobek. Do servisního střediska zasílá prodejce s přístrojem i všechny předešlé servisní listy + záruční list/doklad o nákupu koncového uživatele a žádá servis o posouzení vad. Pokud je posudek kladný, zůstává zařízení v servisním středisku a prodejce obdrží pouze potvrzení o uznání nároku na odstoupení od kupní smlouvy, které zasílá spolu s veškerou dokumentací, potřebnou pro identifikaci zakoupeného přístroje, na adresu servisního střediska společnosti FWG communication s.r.o., se žádostí o dobropis. Pokud je posudek záporný (uvedená vada neshledána/nevzniká nárok na odstoupení od kupní smlouvy), přístroj je odeslán zpět na prodejnu s odůvodněním zamítnutí.

Zařízení, které nelze opravit (nedodání ND), zůstává v příslušném servisním středisku a prodejce dostává potvrzení o uznání nároku na odstoupení od kupní smlouvy, který poté opět uplatní u svého dodavatele.

Poslední opravenka ze servisu u všech výše uvedených reklamací nesmí být při doručení k dodavateli starší 10 dní (vyznačeno na servisním listě) a musí být patrné, že koncový uživatel tento přístroj již z poslední opravy nepřevzal, tzn. nepoužíval.

Doba na vyřízení reklamace se žádostí o dobropis pro dealery není taxativně stanovena.

Postup při reklamaci – předprodejní – záruční - v případě předprodejní reklamace je nutné produkt zaslat v kompletním originálním balení s nákupním dokladem na adresu společnosti FWG communication s.r.o., Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno, Česká republika s popisem vady a upozorněním, že se jedná o předprodejní reklamaci (NESMÍ BÝT VYPLNĚN ZÁRUČNÍ LIST). Pokud je věc již prodána, dealer může zaslat pro rychlejší vyřízení reklamace produkt přímo do příslušného autorizovaného servisu s popisem vady a záručním listem.

Přeprava reklamovaného výrobku – vyzvednutí osobně, poštovní zásilkou, přepravní službou. Náklady na přepravu reklamovaného výrobku k opravě hradí odesílatel. Náklady na vrácení opraveného výrobku v záruce hradí dodavatel.

