

# ■ Záruční a reklamační podmínky

## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto záruční a reklamační podmínky (ZRP) upravují vztah mezi společností exe, a.s. se sídlem Plynářská 1, 821 09 Bratislava, IČO: 17 321 450, zastoupené v ČR prostřednictvím exe, a.s., odštěpný závod, se sídlem Budějovická 778/3a, Michle, 140 00 Praha 4 (Dodavatel), IČO: 050 99 994, a jejím obchodním partnerem (Odběratel).

2. Vztahy mezi Dodavatelem a Odběratelem se při reklamacích, tj. při uplatňování právních nároků Odběratele vyplývajících z vadného plnění, řeší podle ustanovení § 2099 až 2112 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění.

3. Všechny dodávky zboží a služeb podléhají ZRP. Odběratel souhlasí s platnými záručními a reklamačními podmínkami odběrem zboží nebo služeb od Dodavatele.

4. Odběratelem se pro účely těchto záručních a reklamačních podmínek rozumí podnikatel, jímž je osoba (fyzická nebo právnická), která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku.

5. ZRP jsou dostupné na internetové stránce [www.exe.cz](http://www.exe.cz) a v sídle Dodavatele.

## 2 KONTROLA ZBOŽÍ PŘI PŘEVZETÍ

1. Při osobním odběru Dodavatel neuznává dodatečné reklamace na množství nebo druh produktu.

2. V případě zaslání produktu prostřednictvím přepravní společnosti je Odběratel povinen produkt zkontrolovat při převzetí zásilky. Pokud Odběratel zjistí mechanické poškození produktu nebo nekompletnost zásilky (počet balíčků a kusů) podle přepravního listu, bez odkladu kontaktuje přepravce a sepíše zápis o škodě. Následně kontaktuje reklamační oddělení Dodavatele ([faktury@exe.cz](mailto:faktury@exe.cz)), kde bude reklamace zboží na základě zápisu o škodě dále řešena.

3. Reklamace produktu v nepoškozeném původním balení a reklamace na zjevné vady (poškrábání, prasknutí, zlomení, apod.) akceptuje Dodavatel do 24 hodin od převzetí zásilky.

4. Odběratel je povinen reklamovat chyby produktu Dodavateli bez zbytečného odkladu podle podmínek uvedených v příslušných ustanoveních Obchodního zákoníku.

5. Odběratel je zodpovědný za kontrolu sériových čísel produktů a čísel vyznačených na dodacím listu a pokud zjistí rozdíl, je povinen Dodavatele kontaktovat do 2 (slovy dvou) pracovních dnů od převzetí produktu.

### **3 ZÁRUČNÍ DOBA A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY**

1. Pokud je na produkt poskytována záruka, musí být vada oznámena Dodavateli a nároky vyplývající z vady produktu uplatněny do konce záruční doby. Uplynutím záruční doby zaniká právo na uplatnění reklamace.

2. Záruka začíná plynout dnem vystavení faktury.

3. Záruční doba produktu opraveného, případně vyměněného v reklamačním pořádku, dobíhá podle záruky původního produktu. Toto se týká i případů, kdy došlo v rámci reklamačního pořádku k vybavení reklamace výměnou produktu za produkt s jiným sériovým číslem.

### **4 PŘEVZETÍ VADNÉHO PRODUKTU**

1. Místem reklamace je provozovna společnosti exe, a.s., Budějovická, Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4. Náklady na dopravu do místa reklamace nese Odběratel, zpět k zákazníkovi v případě oprávněné reklamace je hradí Dodavatel.

2. Záruku je možno uplatnit pouze v případě vrácení chybného produktu spolu s příslušenstvím a kopií dodacího listu nebo faktury.

### **5 ODSTRÁNĚNÍ ZÁVADY A VYLOUČENÍ ZE ZÁRUKY**

1. Záruka poskytovaná v záruční době se nevztahuje na vady produktu, pokud

a) má produkt odstraněné nebo poškozené výrobní číslo

b) byl produkt mechanicky poškozen po jeho převzetí

c) byl produkt používán v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy podmínkám prostředí, pro které je produkt určen

d) byl produkt nadmír zatěžován nebo používán způsobem, který je v rozporu s dokumentací či všeobecnými zásadami

e) vznikla závada nebo poškození neodbornou instalací, neodborným obsluhováním, či zanedbanou péčí o produkt

2. Odběratel nepřebírá zodpovědnost za škody vyplývající z provozování produktu, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktu, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka.

3. Dodavatel má právo na náhradu vzniklých servisních, organizačních a manipulačních nákladů, v případě, že

- a) při testování se neprojeví popisovaná závada a produkt bude považován za plně funkční
- b) záruka na produkt už uplynula
- c) závada byla způsobena nevhodným zacházením s produktem

4. Po dobu záruky Dodavatel zabezpečí odstranění poruchy produktu. Vyhrazuje si právo nahradit neopravitelný díl dílem podobným, nebo se stejnými technickými parametry, nebo vyměnit produkt za nový. Záruční doba neplyne po dobu, po kterou Odběratel nemůže používat produkt pro jeho vady, za které zodpovídá Dodavatel.

5. Odběratel je povinný v případě zasílání produktu do sídla Dodavatele zabalit produkt do obalu vhodného na přepravu. Při nedodržení tohoto požadavku nese Odběratel plnou zodpovědnost za škodu vzniklou na produktu při přepravě a manipulaci z důvodu nevhodného obalu. Pokud bude z tohoto důvodu produkt poškozen, nebude k reklamaci přijat a bude zaslán Odběratel zpět na jeho náklady.

6. Pokud nebude možné řádné uplatnění reklamace vybavit z objektivních důvodů výměnou za jiný produkt, Dodavatel poskytne Odběrateli finanční náhradu za reklamovaný produkt formou dobropisu. Dobropis bude vystavený v cenách prodeje produktu aktuálního ke dni předání.

## **6 ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Dodavatel si vyhrazuje právo změnit tyto Záruční a Reklamační podmínky. Všechna doplnění, změny a jejich účinnost oznamuje uveřejněním na [www.exe.cz](http://www.exe.cz) minimálně 30 dní předem.

V Praze, dne 30. září 2020