Reklamační řád ELIS PLZEŇ a. s.

ELIS PLZEŇ a. s. jako Prodávající odpovídá za vady zboží v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

Kupující je povinen zboží při převzetí prohlédnout s vynaložením odborné péče a přesvědčit se o jeho kvalitě a množství.

Kupující je povinen případnou reklamaci z vad zboží uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistí, či kdy ji při vynaložení odborné péče měl zjistit, a to písemně do rukou oprávněného zástupce prodávajícího. Na vady, které nebyly oznámeny bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nebo na vady, které nebyly oznámeny bez zbytečného odkladu poté, kdy mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče, nebude brán Prodávajícím zřetel a nevyplývají z nich pro Prodávajícího žádné povinnosti.

V případě, že zboží je zasíláno Prodávajícím Kupujícímu veřejnou dopravní službou, je Kupující povinen zkontrolovat stav balení zásilky při převzetí. Pokud je obal nebo zboží poškozeny, je nutno s dopravcem sepsat „Reklamační protokol", poškozenou zásilku od dopravce nepřevzít, neodkladně informovat Prodávajícího o této skutečnosti a poslat Prodávajícímu kopii podepsaného (od zástupce Kupujícího a zástupce dopravce) „Reklamačního protokolu" (na e-mail: sales@elis.cz).

Podmínky pro poskytování záručního servisu:

1) Servisní výjezd

Na základě písemné objednávky Kupujícího zajistí ELIS PLZEŇ a. s. opravu přístroje buď na místě u konečného uživatele, nebo se po domluvě se zákazníkem provede demontáž přístroje a zajistí dílenskou opravu. Pokud není dohodnuto jinak, termín nástupu servisního pracovníka na záruční servis je nejpozději do pěti pracovních dnů od převzetí objednávky. Objednávka může být zaslána elektronickou poštou, faxem nebo doporučenou listovní zásilkou. V objednávce Kupující uvede co nejpodrobnější popis závady, místo umístění a výrobní číslo a typ přístroje a kontaktní osoby, se kterými je možno dohodnout provedení opravy.
Servisní pracovník ELIS PLZEŇ a. s. vystaví na místě opravy na každý servisní zásah **„Servisní nález",** kde potvrdí, zda se jedná o záruční či nezáruční opravu. Tento **„Servisní nález"** bude podepsán zástupcem konečného uživatele a objednatelem. V případě, že se bude jednat zejména o vadu montáže, špatně zadané technické parametry, o chybné používání přístroje, apod., nebude servisní zásah **uznán jako záruční oprava a servisní výjezd vč. opravy** budou fakturovány.

2) Dílenská oprava

Kupující zajistí zaslání přístroje k dílenské opravě do firmy prodávajícího na adresu s písemnou objednávkou na provedení opravy:

ELIS PLZEŇ a. s.
výrobní provoz
Soukenická 3, 320 00 Plzeň
Tel: +420 - 377 454 394
fax: +420 - 377 454 391
Kontaktní osoba: Petr Mareška, tel: +420 604 230 656,
e-mail: petr.mareska@elis.cz.

V případě záruční opravy prodávající bezplatně opraví přístroj a na vlastní náklady odešle zpět do firmy kupujícího.
V případě nezáruční opravy bude předem zákazníkovi zaslána cenová kalkulace opravy k odsouhlasení a na základě jeho souhlasu je oprava fakturována.

Na každou opravu bude prodávajícím vystaven **„Nález technické kontroly"**, kde bude potvrzeno, jestli se jedná o záruční či nezáruční opravu.

Dokument **„Nález technické kontroly",** kde prodávající potvrdí, zda se jedná o záruční či nezáruční závadu, budou vzájemně respektovat a je pro obě smluvní strany závazný.

Pro možnost reklamování vad zboží u Prodávajícího, za současného splnění výše uvedených podmínek, se sjednává lhůta nejpozději do 24 měsíců ode dne předání nebo odeslání zboží Kupujícímu.

Vydáno: Říjen 2020