

Reklamační řád

Pokud není níže uvedeno jinak, pro reklamaci v rámci Vlastní záruky Feris platí obecná pravidla reklamace.

Reklamace musí být společnosti Feris, podána bezodkladně po zjištění vady na zařízení, na které se vztahuje záruka, nejpozději do posledního dne záruční doby. Na reklamace podané po záruční době nebude brán zřetel.

V případě poruchy se Dodavatel zavazuje kontaktovat Zakazníka do 48 h, pokud není dohodnuto jinak.

V případě nutnosti výjezdu servisního technika, se Dodavatel zavazuje učinit výjezd v těchto lhůtách:

U závažného problému do 7 dnů od oznámení závady.

U menších závad do 30 dnů od oznámení závady.

Dále pokud není možná odstranit závadu online, instalační firma si stanovuje odstranění závažného problému do 7 pracovních dnů, v případě menších závad do 30 pracovních dnů .

Reklamace musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje Klienta (včetně kontaktních údajů pro potřeby reklamačního řízení),
- údaje identifikující reklamované Zařízení, včetně jeho sériového čísla nebo jiného identifikačního čísla, spolu s počtem reklamovaných Zařízení, (reklamačním protokolu)
- podrobný popis závady, datum a způsob odhalení závady. (reklamačním protokolu)
- Spolu s reklamací by měly být předloženy následující dokumenty (klasickou poštou, datovou schránkou, e-mailem nebo osobně v sídle Blue Boson):
- kopie předávacího protokolu, stavebního deníku – nainstalovaného Zařízení,

Dále:

- Pokud je dokumentace k reklamaci neúplná, společnost Feris si vyhrazuje právo neplnit záruku, dokud nebudou dodány všechny požadované dokumenty.
- V případě, že společnost Feris není schopna na dálku zkontrolovat funkčnost Zařízení, vyhrazuje si společnost Feris právo na kontrolu reklamovaného Zařízení po podání reklamace do 5 pracovních dnů. Při kontrole bude sepsán reklamační protokol.
- Společnost Feris posoudí úplné a správné oznámení reklamace a neprodleně bude Klienta informovat o způsobu vyřízení reklamace do 30 pracovních dnů od podání kompletních dokumentů k reklamaci. Klient je povinen uvést všechny údaje., fotodokumentaci – umožňující správné posouzení reklamace, včetně identifikace Zařízení a jeho závad. Do doby konečného posouzení reklamace je Klient povinen reklamované Zařízení řádně skladovat, aby nedošlo k jeho případnému dalšímu poškození nebo vzniku nedostatků.
- Neoprávněná reklamace: Pokud při: kontrole Zařízení, při posuzování reklamace nebo provedení záručního servisu (pokud nebyla kontrola provedena) dojde společnost Feris k závěru, že Zařízení nemá vadu, na kterou

se vztahuje záruka, nebo vada vznikla za okolností vylučujících záruku a reklamace je neoprávněná, pak bude společnost Feris účtovat Klientovi veškeré náklady na reklamační řízení, zejména náklady na: znalecké posudky, dodání nepoškozeného Zařízení, servisní práce, dopravu (v souladu s kilometrovou sazbou stanovenou obecně závaznými předpisy, zejm. vyhláškou ohledně náhrad za používání silničních motorových vozidel) a organizaci dodatečné dopravy, náklady na demontáž, opravu a montáž (pokud byly provedeny). Záruka se nevztahuje na vlastní náklady Klienta vzniklé v souvislosti se zárukou a nahlášenou reklamací.

- Podáním reklamace se Klient zavazuje uhradit tyto náklady pouze v případě, že se nevyskytnou vady, na které se vztahuje záruka. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, nenese Klient náklady na opravy, náklady na servis, znalecké posudky, dodání, materiál použitý k opravě a v případě poskytnutí náhradního výrobku náklady na jeho poskytnutí. Pokud musí být záruční servis (oprava) proveden na původním místě Zařízení, Klient uhradí náklady (včetně nákladů na čekání na servis v místě instalace), které vzniknou společnosti Feris v důsledku neposkytnutí Zařízení k opravě nebo výměně.

Limit odpovědnosti společnosti Feros

- Maximální odpovědnost společnosti Feros v rámci Vlastní záruky nepřesáhne ekvivalent ceny zaplacené Klientem za reklamované Zařízení. Toto omezení se nevztahuje na odpovědnost za škody vyplývající z úmyslného pochybení společnosti Feros.
- Vyloučení odpovědnosti společnosti Feris: Společnost Feris není povinna modernizovat nebo upravovat stávající Zařízení Klienta po uvedení novější verze na V rámci Vlastní záruky Feris nenese společnost Feris žádnou odpovědnost za přímou nebo nepřímou ztrátu nebo poškození (jak na majetku, tak na zdraví osob), které Klientovi nebo třetím stranám způsobí jakákoli příčina způsobená v souvislosti se Zařízením a jeho provozem, zejména poškození jiného zařízení. Feris nepokrývá Vlastní zárukou žádnou ztrátu použitelnosti, užitečnosti, produktivity nebo potenciálních příjmů ze Zařízení.
- Vyšší moc: Společnost Feris nenese odpovědnost vůči Klientovi ani žádné třetí straně za neplnění nebo prodlení s plněním jakýchkoli záruk, pokud je takové selhání nebo zpoždění způsobeno vyšší mocí, zejména okolnostmi, jako jsou: přírodní katastrofy, válka, nepokoje, stávky, podmínky podobné válce, epidemie, požáry, záplavy nebo jiné podobné příčiny a okolnosti, které společnost Feris nemůže V takových případech bude záruční plnění společnosti Feris pozastaveno bez odpovědnosti za jakékoli zpoždění, které může být způsobeno z těchto příčin.
- Změna podmínek: Jakákoli ujednání, která se odchyľují od záručních podmínek, musí být sjednána písemně, jinak jsou neplatná. Neplatnost, neúčinnost nebo nevymahatelnost kteréhokoli ustanovení záručních podmínek nemá vliv na platnost, účinnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení záručních podmínek.

- Postoupení práva na záruku: Vlastní záruka Feris je udělena Klientovi (koncovému uživateli), který zakoupil Zařízení a nechal ho uvést do Bez písemného souhlasu společnosti Feris nelze záruku uplatnit pro žádnou jinou osobu.