

## Reklamační a servisní řád

### 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Servis a reklamace se řídí tímto reklamačním a servisním řádem, obchodními podmínkami společnosti Smart software s.r.o. (dále jen „Společnost“) zveřejněnými na stránkách [www.markeeta.cz](http://www.markeeta.cz) a občanským zákoníkem.
2. Společnost Smart software s.r.o. poskytuje na nové Zboží záruku v délce 12 nebo 24 měsíců dle zakoupeného balíčku služeb ke Zboží a na použité Zboží záruku v délce 6 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí Zboží Zákazníkem.
3. Do reklamačního nebo servisního řízení bude přijímáno jen Zboží, které společnost prodala Zákazníkovi.
4. Reklamace nebo požadavek na servis bude vyřešen bez zbytečného odkladu.
5. Reklamace nebo požadavek na servis může být odmítnut v případě nadměrného znečištění Zboží, nebo v případě, že bude doručeno společnosti nekompletní Zboží.

### 2. ZAHÁJENÍ REKLAMACE / SERVISU

1. Reklamace nebo servis je zahájen na základě vyplněného elektronického formuláře Zákazníkem na webovém zákaznickém účtu na adrese [manager.markeeta.cz](http://manager.markeeta.cz), případně vyplněním formuláře na webových stránkách [www.markeeta.cz](http://www.markeeta.cz). Bez správně vyplněného a odeslaného elektronického formuláře nemůže být reklamace nebo požadavek na servis přijat. Vyplněním a odesláním elektronického formuláře Zákazník souhlasí s tímto reklamačním a servisním řádem.
2. V případě požadavku na záruční opravu / reklamaci je Zákazník povinen doložit kopii nákupního dokladu nebo jiným prokazatelným způsobem doložit nárok na záruční opravu.
3. Po řádném odeslání vyplněného elektronického formuláře obdrží Zákazník automaticky e-mailem potvrzení o zahájení reklamačního / servisního řízení.

### 3. DORUČENÍ ZBOŽÍ K REKLAMACI / SERVISU

1. Po vyplnění a odeslání elektronického formuláře Zákazník označí zásilku štítkem s číslem reklamace/požadavku na servis, který obdrží v automatické odpovědi (bod 2.3) a na své náklady zašle Zboží na adresu **Smart software s.r.o. – servisní oddělení, Závodu míru 40, 360 17 Karlovy Vary**.
2. V případě zaslání zásilky neoznačené číslem reklamace / požadavku na servis si společnost Smart software vyhrazuje právo takovou zásilku nepřijmout a vrátit jí zpět Zákazníkovi.

3. Jestliže Zákazník nedoručí Zboží do 14 dnů od vyplnění a odeslání elektronického formuláře, bude tato reklamační / požadavek na servis automaticky ukončen.

#### **4. DIAGNOSTIKA A OPRAVA**

1. Po přijetí Zboží je provedena servisním technikem diagnostika. Jestliže se nahlášená závada neprojeví a Zboží bude plně funkční, bude Zákazníkovi účtován poplatek za diagnostiku ve výši 490 Kč.
2. Jestliže je možné Zboží opravit, bude v rámci reklamace uplatněné v záruční době opraveno bezplatně. U požadavku na servis bude Zákazníkovi před opravou sdělena konečná cena opravy telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím zákaznického účtu Zákazníka dostupný na webovém rozhraní Společnosti a Zboží bude opraveno za tuto cenu po odsouhlasení Zákazníkem.
3. Pokud se na Zboží vztahuje záruka a nelze ho opravit, bude bezplatně vyměněno za jiný kus Zboží stejných nebo vyšších výkonových parametrů a ve stejném nebo lepším stavu opotřebení.
4. Při požadavku na servis u Zboží, na které se již nevztahuje záruka, bude požadavek na servis po domluvě obou smluvních stran řešen výměnou za použité či nové Zboží za předem sdělenou cenu.

#### **5. ŘEŠENÍ REKLAMACE / POŽADAVKU NA SERVIS**

1. Možná řešení reklamace / požadavku na servis:
  - Výměnou Zboží za nové či použité
  - Výměnou za zapůjčené Zboží/ koupí zapůjčeného Zboží
  - Odmítnutí reklamace / požadavku na servis
  - Automatické ukončení reklamace / požadavku na servis při nedodání reklamovaného Zboží
  - Zamítnutí reklamace / požadavku na servis
2. Pro uzavření reklamace / požadavku na servis formou výměny za zapůjčené Zboží /koupí zapůjčeného Zboží se Zákazník zavazuje k úhradě veškerých nákladů spojených s řešením reklamace / požadavku na servis, které v případě neoprávněné reklamace nebo požadavku na servis zahrnují cenu diagnostiky, cenu dopravy a cenu nového či použitého Zboží.
3. Jestliže Zákazník požaduje vrácení neopravitelného Zboží, nebo nesouhlasí s cenou opravy sdělenou technikem společnosti, zašle společnost toto neopravitelné Zboží Zákazníkovi na dobírku ve výši ceny poplatku za diagnostiku, viz. bod 4.1 tohoto řádu. V případě, že Zákazník tuto dobírku nepřevzme a neuhradí ji, uděluje Společnosti výslovný souhlas s tím, aby bylo Zboží po navrácení do sídla společnosti ekologicky zlikvidováno.

4. Zákazník je rovněž povinen bezodkladně vrátit zapůjčené Zboží v případě, že neuhradil ve lhůtě splatnosti všechny vyčíslené náklady související s neoprávněnou reklamací nebo požadavkem na servis.
5. V případě, že Zákazník řádně a včas nezaplatí vyčíslené náklady na cenu opravy nebo neoprávněné reklamace a náklady s ní spojené, cenu za nové či použité Zboží nebo odkoupení zapůjčeného Zboží a/nebo nevrátí ve lhůtě 14 dnů zapůjčené Zboží, je Společnost oprávněna omezit nebo přerušit Zákazníkovi provoz zakoupeného balíčku služeb k pokladnímu systému MARKEETA, a to bez předchozího písemného upozornění Zákazníka, a vzniklé náklady vymáhat soudní cestou.
6. O vyřešení reklamace / požadavku na servis je Zákazník vyrozuměn e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím zákaznického účtu Zákazníka dostupný na webovém rozhraní Společnosti. Zákazník následně obdrží e-mailem reklamační / servisní protokol, ve kterém budou uvedeny informace o vyřízení jeho požadavku.

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH

Tento reklamační a servisní řád je platný od 1.4.2019.