

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Podmínky:

- Počátkem záruční lhůty je den převzetí (potvrzeno na dodacím listě, protokolu o převzetí) zboží, výrobku nebo služby.
- Podmínkou pro uplatnění reklamace zboží, výrobku nebo služby je splnění všech závazků odběratele, plynoucích z obchodního vztahu, v rámci kterého odběratel reklamované zboží, výrobek nebo službu nabyt.
- Odběratel se zavazuje bez zbytečného odkladu předat dodavateli zprávu o reklamované závadě. *(Ve zprávě je zákazník povinen uvést co nejpřesněji popis závady a situaci, která ke vzniku závady vedla, jakož i všechna ostatní závažná fakta, která mohou mít ke vzniku závady vztah).* V případě osobního doručení může zákazník popsat závadu přijímacímu pracovníkovi a vyhotovit zprávu o závadě na místě.
- Zboží/výrobek, který je předmětem reklamačního řízení, je doručen dodavateli vždy na náklady zákazníka.
- V případě, že reklamované zboží/výrobek nelze doručit dodavateli, jsou adekvátní náklady spojené s výjezdem servisního technika (náklady na dopravu a čas technika na cestě) účtovány zákazníkovi dle aktuálního ceníku.
- Záruka na kompletnost zboží a služeb je 3 pracovní dny od data převzetí/dokončení.

### Možnosti doručení:

- Reklamace jsou přijímány v servisním středisku PTS Josef Solnař, s.r.o. U Hrubků 170, 709 00 Ostrava Nová Ves - osobně, poštou nebo kurýrní službou.
- Na základě vzájemné dohody je možné přijmout reklamované zboží, výrobek na jakékoliv pobočce PTS.

### Reklamace zboží poškozeného přepravou:

- Zákazníkům doporučujeme, aby bezprostředně při dodání přeprovovali spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, poškození krabice atd.) podle přiloženého přepravního listu.
- Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží, které je zjevně poškozené, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody). Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce a neprodleně oznámit dodavateli na adresu [info@ptsndt.com](mailto:info@ptsndt.com) nebo [sindlerova@ptsndt.com](mailto:sindlerova@ptsndt.com).
- V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být způsobeno přepravcem, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu (maximálně ve lhůtě 3 pracovních dnů od převzetí zboží) příslušnému dopravci a sepsat s ním protokol o poškození zboží. Na základě tohoto písemného protokolu o poškození zboží a výsledku šetření dopravce, rozhodneme o oprávněnosti reklamace.
- V případě, že doprava je součástí dodávky zboží/výrobku, je kupující povinen tuto reklamaci přepravy neprodleně oznámit dodavateli zboží/výrobku na adresu [info@ptsndt.com](mailto:info@ptsndt.com) nebo [sindlerova@ptsndt.com](mailto:sindlerova@ptsndt.com).

### Záruční lhůty:

ZAŘÍZENÍ/SPOTŘEBNÍ MATERIÁL:	DÉLKA ZÁRUKY
přístroje	12 měsíců
UZ přístroje Danatronics	36 měsíců
akumulátory	3 měsíce
veškeré typy sond: ultrazvukové sondy, sondy pro tloušťkoměry a povlakoměry videosondy sondy k měření intenzity magnetického pole	3 měsíce
ruční magnety (jho)	6 měsíců
výbojky	7 dnů
kompletnost dodaného zboží - kontrola	3 dny

### Případy, kdy nelze uznat záruku na zařízení:

- Závady vzniklé neodbornou manipulací se zařízením.
- Závady vzniklé jednáním, které je v rozporu s „návodem k obsluze“ předaným se zbožím nebo výrobkem.
- Závady vzniklé nedodržením doporučených pracovních podmínek.

4. Závady vzniklé v důsledku živelné události (blesk, požár, povodeň, a podobně) nebo vyšší moci.
5. Závady vzniklé v důsledku trestně postizitelného chování (krádež, vandalismus, veřejné ohrožení, útok proti majetku, a podobně).
6. Závady vzniklé působením atmosférické nebo statické elektřiny.
7. Závady způsobené přepětím napájecího napětí nebo jiných kabelových rozvodů.
8. Závady vzniklé opotřebením.
9. Závady vzniklé provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce.
10. Používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které jsou přímo prodejcem nebo výrobcem určeny.
11. Zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy.

## Termíny a způsob řešení záručních oprav:

1. Firma PTS se zavazuje, že reklamovanou závadu odstraní co nejrychleji a bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od doručení. Tento termín však neplatí v následujících případech:
  - odběratel neposkytne firmě PTS nutnou součinnost nebo nevytvoří podmínky, které jsou potřebné k odstranění závady.
  - řešení závady leží mimo dosah působnosti firmy PTS (například při nutnosti předat zařízení k autorizované servisní opravě).
  - je vzhledem ke složitosti servisního zásahu, či jiným okolnostem, mezi odběratelem a firmou PTS sjednána delší doba opravy.
2. Firma PTS si vyhrazuje právo poskytnout odběrateli v odůvodněných případech po dobu vyřízení reklamace náhradní zařízení, které nemusí svými parametry plně odpovídat reklamovanému zařízení, přičemž bude plnit jeho základní funkce.

**V případě neoprávněné reklamace mohou být účtovány náklady spojené s neoprávněnou reklamací dle aktuálního ceníku.**

V Ostravě, dne 12.3.2020