

## 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 nabyl.
- 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 je přijat k reklamaci vždy na náklady zákazníka.
- 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 přezkontrolovali 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), [hanzlikova@ptsndt.com](mailto:hanzlikova@ptsndt.com).
- V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu maximálně ve lhůtě 3 pracovních dnů od převzetí zboží nahlásit škodu 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.

### Záruční lhůty:

| ZAŘÍZENÍ/SPOTŘEBNÍ MATERIÁL:   | DÉLKA ZÁRUKY |
|--|--------------|
| přístroje  | 12 měsíců    |
| UZ přístroje Danatronics   | 36 měsíců    |
| akumulátory  | 3 měsíce     |
| veškeré typy sond:<br>ultrazvukové sondy,<br>sondy pro tloušťkoměry a povlakoměry<br>video sondy<br>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.
- Závady vzniklé v důsledku živelné události (blesk, požár, povodeň, a podobně) nebo vyšší mocí.
- Závady vzniklé v důsledku trestně postížitelného chování (krádež, vandalismus, veřejné ohrožení, útok proti majetku, a podobně).
- Závady vzniklé působením atmosférické nebo statické elektřiny.
- Závady způsobené přepětím napájecího napětí nebo jiných kabelových rozvodů.
- Závady vzniklé opotřebením.
- 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 je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno
11. Zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátery, 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 do vyřízení reklamace náhradní zařízení, které nemusí svými parametry plně odpovídat reklamovanému zařízení, bude však plnit jeho základní funkce.

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