

## **Reklamační řád**

### **I.**

#### **Všeobecná ustanovení**

1. Na výrobky společnosti SVM Microwaves,s.r.o je poskytována 3-letá záruční lhůta (záruka za jakost). Záruční lhůta počíná běžet datem dodání výrobku.
2. Zákazník má právo reklamovat zakoupené nebo pronajaté výrobky nebo jejich vybrané části (definované v Návodu k použití), pokud toto zboží splňuje podmínky reklamace.
3. Při reklamaci je povinností zákazníka dodržet standardní reklamační postup. Na reklamace, při kterých nebyl dodržen tento postup, nebude brán zřetel.
4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez prodlení po zjištění reklamované závady.
5. Nelze reklamovat zboží, se kterým bylo zacházeno v rozporu s podmínkami definovanými v Záručních podmínkách nebo v rozporu s Návodem k instalaci a použití.

### **II.**

#### **Postup reklamace:**

1. Jestliže je zákazník přesvědčen, že výrobek nebo jeho definované části splňují podmínky pro reklamaci, vyplní formulář „Reklamace“. *Formulář „Reklamace“ je k dispozici na webu společnosti SVM v elektronické podobě a v provozovně společnosti v Praze-Zličíně v podobě papírové.*
2. Vyplněný formulář spolu s reklamovaným výrobkem nebo s reklamovanými definovanými částmi doručí do provozovny v Praze-Zličíně a předá je odpovědnému pracovníkovi, který založí reklamační řízení. *Reklamační řízení nelze založit bez dodání reklamovaného výrobku nebo jeho definovaných částí.*
3. Je bezpodmínečně nutné, aby zákazník reklamovaný výrobek nebo jeho definované části před zasláním k reklamaci zabalil. Ochranný obal musí zasílaný výrobek nebo jeho definované části chránit před poškozením transportem. Na poškození způsobená transportem od zákazníka k výrobcí se reklamace nevztahuje.
4. Při zahájení reklamačního řízení si zákazník může vyžádat zápůjčku náhradního výrobku nebo jeho definované části. Zápůjčka se vyřizuje samostatně standardním způsobem.

5. Reklamovaný výrobek bude v rámci reklamačního řízení přezkoušen a překontrolován pracovníky společnosti.
6. Na základě výsledků přezkoušení bude reklamáce akceptována nebo zamítnuta a zákazník bude o výsledku reklamačního řízení informován. V případě akceptování reklamáce obdrží zákazník zdarma opravený výrobek (v případě, že vada byla odstranitelná opravou) nebo nový výrobek nebo jeho novou nebo opravenou definovanou část (pokud byla závada zjištěna pouze v části výrobku). V případě, že zákazník využil zápůjčky náhradního výrobku nebo jeho části, může v případě akceptování reklamáce jako náhradu obdržet výrobek nebo část výrobku, které mu byly zapůjčeny.

### **III.**

#### **Podmínky reklamáce:**

1. Reklamaci lze uplatnit pouze na výrobek, který je v záruční lhůtě.
2. Lze reklamovat pouze vady jakosti způsobené výrobcem. Lze reklamovat pouze vady zamezující užívání výrobku v podmínkách stanovených výrobcem.
3. Reklamace se nevztahuje na vady nebo nesprávné fungování výrobku za jiných podmínek, než jsou podmínky stanovené výrobcem (např. extrémní klimatické podmínky apod.).
4. Reklamace se nevztahuje na úmyslné nebo neúmyslné mechanické, elektrické nebo jiné poškození výrobku zákazníkem nebo třetí osobou, na poškození vzniklé v důsledku meteorologických nebo jiných přírodních jevů (např. úder blesku, vichřice, poškození padajícími stromy.....). Reklamace se nevztahuje na poškození výrobku způsobené třetí osobou po dodání výrobku zákazníkovi.
5. Výrobce neručí za škody vzniklé zákazníkovi nebo třetí osobě, které vznikly při užívání nebo v souvislosti s užíváním dodaného výrobku.
6. Nelze reklamovat výrobky nebo jejich části, se kterým bylo zacházeno v rozporu s podmínkami definovanými v Záručních podmínkách a v Návodu k použití a instalaci.