

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti ADVENT, spol. s r. o., se sídlem Praha 6, Na Beránce 57/2, PSČ 16000, IČO: 62582747, DIČ: CZ62582747,
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 33467, (dále jen „**Společnost**“)

I. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tímto reklamačním řádem se řídí veškerá vzájemná práva a povinnosti Společnosti a zákazníka Společnosti, tedy jiné podnikající fyzické či právnické osoby (dále jen „**Zákazník**“), vzniklé na základě a/nebo v souvislosti s uzavřením smlouvy o dílo (včetně veškerých jejích součástí, tj. zejména příloh a příslušných všeobecných obchodních podmínek Společnosti; dále jen „**SOD**“) a/nebo smlouvy o poskytování služeb servisní podpory (včetně veškerých jejích součástí, tj. zejména příloh a příslušných všeobecných obchodních podmínek Společnosti; společně s SOD dále jen „**Smlouva**“) a týkající se práv z vadného plnění vzniklých případně Zákazníkovi na základě Smlouvy a/nebo v souvislosti se Smlouvou (dále jen „**Práva z vadného plnění**“) a případně reklamace služeb a/nebo zboží poskytnutého Společností Zákazníkovi na základě Smlouvy (dále jen či „**Řád**“).
- 1.2. Tento Řád tvoří nedílnou součást jakékoli Smlouvy, přičemž uzavřením Smlouvy Zákazník stvrzuje, že se s Řádem seznámil, a to v dostatečném předstihu před uzavřením Smlouvy, že s ním souhlasí a je jím vázán.
- 1.3. Ustanovením odst. 1.2. Řádu není dotčeno právo stran Smlouvy sjednat si ve Smlouvě ujednání od Řádu odlišná, kterážto odlišná ujednání mají v takovém případě přednost před příslušnými ustanoveními Řádu.
- 1.4. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že není-li ve Smlouvě výslovně ujednáno jinak, ustanovení tohoto Řádu se v žádném případě nedotýkají ujednání ohledně vad, resp. vadného plnění a práv Zákazníka z vadného plnění, jakož ani ustanovení o záruce obsažených ve Smlouvě či jakékoli její součásti, tj. zejména v příslušných všeobecných obchodních podmínkách Společnosti (dále jen „**VOP**“) a tato pouze doplňují.
- 1.5. V rozsahu neupraveném Smlouvou a/nebo Řádem, jakož i v rozsahu Smlouvě a/nebo Řádu neodporujiím se Práva z vadného plnění řídí českým právním řádem, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**Občanský zákoník**“).

II. Základní ujednání

- 2.1. Rozsah Zákaznických Práv z vadného plnění se řídí tímto Řádem, přičemž jakékoli jiné nároky Zákazníka jsou vyloučeny. Tím není dotčeno ujednání dle odst. 1.3., 1.4. a 1.5. tohoto Řádu.
- 2.2. Jakákoli Práva z vadného plnění je Zákazník povinen uplatnit u Společnosti, a to bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 14 dnů) po zjištění předmětné vady, vždy však nejpozději do uplynutí příslušné záruční doby.
- 2.3. Záručním servisem se pro účely Řádu rozumí jakákoli oprava, úprava a/nebo výměna zboží či služby poskytnutých Společností Zákazníkovi na základě Smlouvy a/nebo v souvislosti se Smlouvou (dále jen „**Zboží**“, resp. „**Služba**“; společně dále též „**Plnění**“), a to v rámci Společností poskytnuté záruky za jakost a za předpokladu řádné a oprávněné reklamace Plnění ze strany Zákazníka (dále jen „**Záruční servis**“).
- 2.4. Záruční servis dle tohoto Řádu bude Společností prováděn v sídle Společnosti či dle povahy konkrétního úkonu dálkovým přístupem či na jiném vhodném místě dle určení Společnosti (dále jen „**Servisní místo**“). V případě oprávněné reklamace má Zákazník nárok na náhradu nákladů (v obvyklé výši) na případnou dopravu reklamovaného Plnění do Servisního místa. Zákazník je povinen požádat Společnost o náhradu těchto nákladů bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 14 dnů) ode dne oprávněné reklamace předmětného Plnění. V případě neoprávněné reklamace nemá Zákazník nárok na úhradu žádných nákladů.
- 2.5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě jeho prodlení s úhradou jakýchkoli peněžitých dluhů vyplývajících ze Smlouvy či s ní souvisejících po dobu delší než 30 dnů, je Společnost do doby zjednáání úplné nápravy ze strany Zákazníka mj. oprávněna nezapočít, omezit či zcela přerušit plnění povinností z odpovědnosti za vady (tj. zejména nezapočít, omezit či zcela přerušit vyřizování reklamace, resp.

provádění Záručního servisu) a takový postup nebude porušením Smlouvy ze strany Společnosti a Zákazník nebude mít právo na náhradu jakékoli škody či újmy. V takovém případě není dotčeno ani právo Společnosti na odměnu dle Smlouvy v plné výši a tomu odpovídající povinnost Zákazníka Společnosti příslušnou odměnu v plné výši uhradit.

III. Záruka

- 3.1. Na základě Smlouvy poskytuje Společnost Zákazníkovi záruku v délce:
 - 3.1.1. 24 měsíců, jedná-li se o Zboží (zejm. hardware) s výjimkou jakéhokoli softwaru, a to i v případě, že délka záruční doby poskytované výrobcem či dodavatelem Zboží je kratší (dále jen „**Záruka na Zboží**“);
 - 3.1.2. 24 měsíců, jedná-li se o jakýkoli software dodaný Společností Zákazníkovi na základě Smlouvy (dále jen „**Záruka na software**“);
 - 3.1.3. 6 měsíců, jedná-li se o jakoukoli službu poskytnutou Společností Zákazníkovi nad rámec dodání Zboží (dále jen „**Záruka na služby**“; společně se Zárukou na Zboží a Zárukou na software dále též „**Záruka**“), když Zárukou se Společnost zavazuje, že Plnění bude po dobu trvání Záruky způsobilé k užití, resp. plnit funkci dle Smlouvy.
- 3.2. Záruční lhůta počíná běžet v případě:
 - 3.2.1. Záruky na Zboží okamžikem protokolárního předání Zboží Zákazníkovi;
 - 3.2.2. Záruky na software okamžikem předání softwaru Zákazníkovi dle odst. 5.3. a 5.4. VOP jakožto nedílné součásti SOD;
 - 3.2.3. Záruky na služby okamžikem poskytnutí příslušné služby Zákazníkovi.
- 3.3. Zákazník však bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě prodlení s provedením Díla či poskytnutí služby (včetně prodlení se zahájením provádění Díla či poskytování služby či protokolárním předáním dokončeného Díla Zákazníkovi) oproti termínu dle Smlouvy z jakéhokoli důvodu na straně Zákazníka (zejména z důvodu nepřipravenosti místa provádění Díla či poskytování služeb či z důvodu porušení povinnosti Zákazníka dle odst. 7.2. VOP či dojde-li k situaci předpokládané v odst. 2.5. VOP apod.) se doba Záruky bez dalšího zkracuje o dobu Zákazníkem takto způsobeného prodlení.
- 3.4. Zákazník bere na vědomí, že Společnost se na základě Smlouvy zavázala poskytnout Zákazníkovi Plnění, jehož parametry a právní a faktické vlastnosti jsou výslovně specifikovány ve Smlouvě s tím, že jakýkoli nedostatek, neúplnost či absence právních a/nebo faktických vlastností Plnění, nejedná-li se o vlastnost výslovně uvedenou ve Smlouvě, není právní ani faktickou vadou Plnění a tedy nezakládá žádné nároky Zákazníka z vadného plnění.
- 3.5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Záruka se v žádném případě nevztahuje na následující případy, resp. Zákazník není v žádném případě oprávněn uplatňovat vůči Společnosti jakákoli Práva z vadného plnění v případě, že vada Plnění má svůj původ, resp. byla způsobena:
 - 3.5.1. nedodržením provozních podmínek, neodbornou obsluhou, neodbornou manipulací, neodbornou či nedostatečnou údržbou či při jiném, než obvyklém provozu;
 - 3.5.2. použitím podkladů, informací a věcí poskytnutých Zákazníkem nebo v důsledku výslovných pokynů Zákazníka Společnosti, a to bez ohledu na to, zda Společnost na jejich nevhodnost písemně či jinak upozornila Zákazníka či nikoli;
 - 3.5.3. nedodržením manuálů, postupů a/nebo pokynů (byť i jen doporučených) sdělených Společností Zákazníkovi;
 - 3.5.4. nadměrným zatěžováním či používáním Zboží v rozporu s technickou dokumentací nebo návodem k použití;
 - 3.5.5. úmyslným poškozením či neoprávněným zásahem;
 - 3.5.6. vnějšími událostmi bez zavinění Společnosti nastalými po přechodu nebezpečí škody na Zákazníka;
 - 3.5.7. opotřebením způsobeným používáním;
 - 3.5.8. mechanickým poškozením;
 - 3.5.9. přepětím v elektrické síti;

- 3.5.10. v důsledku dodatečných úprav;
 - 3.5.11. jakoukoli formou počítačového viru, spyware, malware a podobných softwarových napadení;
 - 3.5.12. v důsledku styku s přírodními živly (např. vodou či ohněm);
 - 3.5.13. provozováním ve vlhkém, prašném nebo chemicky agresivním prostředí, pokud to výslovně nepovolují technické podmínky;
 - 3.5.14. chybou funkcí jiného technického zařízení či jiného programového vybavení (včetně operačních systémů a datových serverů), počítačovým virem nebo stavem komunikačních cest, pokud není v jiné smlouvě mezi Společností a Zákazníkem stanoveno jinak;
 - 3.5.15. neoprávněným pozměňováním, instalováním, kopírováním nebo jiným užitím v rozporu se Smlouvou (včetně licenčních ujednání);
 - 3.5.16. působením vyšší moci, nehodou, nesprávným používáním či používáním na nevhodném či poškozeném (zejména zavírovaném) hardwaru či používání jakýmkoli jiným způsobem, který brání řádnému fungování;
- 3.6. Záruka na software se dále nevztahuje na software, u kterého byla provedena:
 - 3.6.1. změna systémového nastavení Zákazníkem nebo třetí osobou;
 - 3.6.2. instalace jiného nebo dodatečného ovladače nebo firmware k dodanému zboží Zákazníkem nebo třetí osobou;
 - 3.7. Zákazník dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že za vadu Plnění se nepovažuje:
 - 3.7.1. stav, kdy Plnění neplní funkci dle požadavků Zákazníka, pokud tuto funkci přímo nezaručuje Smlouva;
 - 3.7.2. stav, kdy Plnění neplní funkci dle požadavků Zákazníka, ale požadované funkčnosti lze dosáhnout změnou nastavení předmětného Plnění;
 - 3.7.3. absence či rozdílnost vlastností a/nebo funkcí Plnění oproti obecné uživatelské dokumentaci dodané společně s Plněním;
 - 3.8. V případě oprávněné reklamace se po jejím vyřízení záruční doba prodlužuje o dobu, po kterou trval Záruční servis, resp. vyřízení reklamace; tím však není dotčeno ujednání dle odst. 3.3. tohoto Řádu.

IV. Reklamace, práva Zákazníka z vadného plnění

- 4.1. Zákazník je oprávněn reklamovat u Společnosti Plnění nebo jeho část, na kterém během příslušné záruční doby objevil vadu, na níž se vztahuje Záruka.
- 4.2. Reklamací je Zákazník povinen provést v sídle Společnosti, popřípadě elektronicky na e-mailovou adresu info@advent.cz
- 4.3. Při reklamaci je Zákazník povinen vyplnit RMA protokol, který je k dispozici na webových stránkách www.advent.cz. Zákazník bere na vědomí, že oprávněnost reklamace bude Společností posuzována výlučně ve vztahu k Zákazníkem specifikované vadě a bez ohledu na jakékoli jiné vady, kterým je případně Plnění stíženo.
- 4.4. Reklamuje-li Zákazník jakékoli Zboží, je povinen předat jej Společnosti k reklamaci kompletní, s veškerými součástmi a příslušenstvím.
- 4.5. V případě oprávněné reklamace bude tato Společností vyřízena v termínu dle domluvy stran Smlouvy, nejpozději však do 30 dnů ode dne reklamace. V případech odůvodněných povahou reklamované vady Plnění je však Společnost oprávněna dobu pro vyřízení reklamace jednostranně a po předchozím upozornění Zákazníka přiměřeně prodloužit.
- 4.6. V odůvodněných případech je Společnost oprávněna provést odborné posouzení oprávněnosti reklamace. Výsledky tohoto posouzení se Společnost zavazuje sdělit Zákazníkovi nejpozději do 30 dnů ode dne učinění reklamace Zákazníkem.
- 4.7. V případě oprávněné reklamace vystaví Společnost Zákazníkovi potvrzení o zahájení reklamačního řízení se specifikací jeho obsahu, předpokládané doby trvání a sjednaného způsobu vyřízení reklamace. V takovém případě se za den uplatnění Práv z vadného plnění považuje den, kdy Zákazník u Společnosti Plnění reklamoval. V případě neoprávněné reklamace vystaví Společnost Zákazníkovi potvrzení o zamítnutí reklamace s uvedením důvodu.

- 4.8. Jde-li o takovou vadu Plnění, kterou lze odstranit, má Zákazník právo na její bezplatné odstranění.
- 4.9. V případě odstranitelné vady, kdy však Zákazník nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad Plnění řádně (vy)užívat, je Zákazník oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 4.10. V případě zjištění neodstranitelné vady Plnění, která brání tomu, aby mohlo být Zboží řádně užíváno jako věc bez vady a/nebo Služba řádně využívána jako bezvadná, má Zákazník právo na výměnu, resp. poskytnutí nového Plnění.
- 4.11. Doba trvání reklamace počíná běžet od prvního dne následujícího po dni oprávněné reklamace ze strany Zákazníka a končí dnem vyřízení reklamace. Reklamace se považuje za vyřízenou:
 - 4.11.1. dnem provedení Záručního servisu u Zákazníka;
 - 4.11.2. dnem, kdy bylo Zákazníkovi oznámeno, že reklamace byla vyřízena a případně, že reklamované Plnění je připraveno k vyzvednutí.
- 4.12. O vyřízení reklamace bude mezi Společností a Zákazníkem sepsán protokol o vyřízení reklamace, který bude obsahovat mj. soupis případných námitek Zákazníka ohledně způsobu vyřízení reklamace s uvedením oboustranně odsouhlaseného termínu vyřízení; v případě neshody Společnosti a Zákazníka ohledně určení termínu odstranění vad je tento termín oprávněna jednostranně určit Společnost (která se v takovém případě zavazuje k určení přiměřené lhůty).
- 4.13. Zákazník je povinen sdělit Společnosti své případné námítky k vyřízení reklamace a tyto specifikovat bezprostředně při převzetí reklamovaného Plnění, nejpozději však do 14 dnů, přičemž marným uplynutím této lhůty se má za to, že reklamace byla vyřízena řádně a Zákazník není oprávněn vznášet vůči Společnosti jakékoli další nároky z titulu této reklamace.
- 4.14. Nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak, zasílá Společnost reklamované zboží zpět Zákazníkovi přepravní společností a to na vlastní náklady.
- 4.15. Společnost neručí a neodpovídá zejména
 - 4.15.1. za skryté vady Plnění, na něž nebyla Zákazníkem prokazatelně upozorněna,
 - 4.15.2. za vady vzniklé opotřebením Zboží během provádění nutné diagnostiky,
 - 4.15.3. za závady k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin (např. opotřebení mechanických částí apod.).

V. Povinnosti Zákazníka

- 5.1. Zákazník je povinen poskytovat Společnosti při vyřizování reklamace, resp. provádění Záručního servisu veškeré možné informace a veškerou možnou součinnost, které Společnost může vyžadovat a potřebovat pro řádné vyřízení oprávněné reklamace, resp. řádné provedení Záručního servisu zejména:
 - 5.1.1. zajistit Společnosti podmínky nutné pro řádné vyřízení reklamace, resp. provedení Záručního servisu, tj. zejména zpřístupnit Společnosti Servisní místo, nachází-li se toto u Zákazníka; a
 - 5.1.2. zajistit splnění technických (včetně těch týkajících se softwaru a hardwaru) podmínek pro vyřízení reklamace, resp. provedení Záručního servisu, je-li tento prováděn u Zákazníka; a
 - 5.1.3. zpřístupnit Společnosti software i hardware Zákazníka potřebný pro vyřízení reklamace, resp. provedení Záručního servisu; a
 - 5.1.4. poskytnout Společnosti veškeré informace nezbytné pro to, aby Společnost mohla vyřídít reklamaci, resp. provést Záruční servis, a to s takovým časovým předstihem, aby Společnost měla k dispozici dostatek času k řádnému a včasnému vyřízení reklamace, resp. provedení Záručního servisu a aby Společnosti nevznikla v této souvislosti žádná škoda (zejména ve formě dalších nákladů); a
 - 5.1.5. být v pracovních dnech, v obvyklé pracovní době, průběžně i operativně k dispozici k případným konzultacím týkajícím se vyřizování reklamace, resp. provádění Záručního servisu; pro vyloučení všech pochybností se obvyklou pracovní dobou rozumí doba od 8 hod. do 16 hod.; a

- 5.1.6. zajistit plnou funkčnost hardwarových i softwarových komponent Zákazníka, v souvislosti s nimiž, v kombinaci s nimiž, v návaznosti na něž a na nichž má být vyřízena reklamacie či proveden Záruční servis; a
- 5.1.7. zajistit plnou kompatibilitu hardwarových i softwarových prvků a veškerých plnění Zákazníka i třetích osob sjednaných Zákazníkem, v souvislosti s nimiž, v kombinaci s nimiž, v návaznosti na něž a na nichž má být vyřízena reklamacie či proveden Záruční servis.
- 5.2. Zákazník bere na vědomí a bez jakýchkoli výhrad souhlasí s tím, že je povinen zajistit přiměřenou a obvyklou ochranu veškerých uložených dat a veškerého programového vybavení, a to především z pohledu zálohování, nastavení přístupových práv a ochrany přístupových a osobních údajů. Společnost neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku porušení této povinnosti Zákazníkem, který je výlučně zodpovědný za pravidelné zálohování veškerého programového vybavení či veškerých uložených dat, jakož i za jednorázové zálohování vždy před započítím vyřizování reklamacie, resp. provádění Záručního servisu, zejména Společnost neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou Zákazníkem v důsledku ztráty jakýchkoli dat, instalace software či softwarového nastavení způsobené nesprávným a/nebo nedostatečným zálohováním ze strany Zákazníka.

VI. Práva a povinnosti Společnosti

- 6.1. Společnost je povinna vyřídit reklamaci, resp. provést Záruční servis na vlastní náklady a nebezpečí, s odbornou péčí a v souladu se Smlouvou a na jejím základě a za jejích podmínek.
- 6.2. Společnost je oprávněna nezapočít s vyřizováním reklamacie, resp. prováděním Záručního servisu nebo přerušit či odložit vyřizování reklamacie, resp. provádění Záručního servisu na dobu, než bude k plné spokojenosti Společnosti takový nedostatek odstraněn či zcela pomine taková skutečnost, a takový postup Společnosti nebude prodlením s plněním jejích povinností vyplývajících pro ni z odpovědnosti za vady, tj. o příslušnou dobu se prodlužuje lhůta pro splnění povinností Společnosti z odpovědnosti za vady, jestliže:
- 6.2.1. Zákazník neposkytne a nepředá Společnosti veškeré listiny, podklady a informace potřebné pro to, aby Společnost mohla řádně a včas vyřídit reklamaci, resp. provést Záruční servis a/nebo takové listiny, podklady a informace budou stiženy nedostatky bránicími, aby Společnost mohla řádně a včas vyřídit reklamaci, resp. provést Záruční servis; nebo
- 6.2.2. Zákazník neposkytne Společnosti jakoukoli součinnost dle Smlouvy, příslušných VOP (zejména neposkytnutím jakýchkoli listin, podkladů či informací, jejich pozdním poskytnutím či poskytnutím neúplných listin, podkladů či informací), tohoto Řádu a/nebo právních předpisů a takové neposkytnutí zabrání Společnosti v řádném a včasném vyřízení reklamacie, resp. provedení Záručního servisu nebo vyřízení reklamacie, resp. provedení Záručního servisu jakýmkoli způsobem ztíží; nebo
- 6.2.3. Zákazník bude v prodlení s úhradou jakékoli platby, ke které je vůči Společnosti v souvislosti se Smlouvou povinen, a/nebo kterékoli její části; nebo
- 6.2.4. nastane případ vyšší moci (např. živelní pohroma, válka, stávka, epidemie), který objektivně zabrání Společnosti v řádném a včasném plnění jeho povinností z odpovědnosti za vady.

VII. Ostatní ustanovení

- 7.1. Řád je k dispozici na internetových stránkách Společnosti umístěných na internetové adrese www.advent.cz.
- 7.2. Je-li některé ustanovení Řádu neplatné nebo neúčinné, nebo se neplatným či neúčinným v budoucnu stane, zavazují se smluvní strany řídit se takovým ustanovením, jehož smysl se neplatnému či neúčinnému ustanovení co nejvíce podobá. Neplatnost nebo neúčinnost jednoho ustanovení Řádu se nedotýká platnosti nebo účinnosti ostatních ustanovení Řádu.
- 7.3. Společnost a Zákazník se dohodli na vyloučení aplikace ustanovení § 1764 věta druhá, 1765, 1766, 1923, 2101 odst. 1 věta druhá, 2106, 2108 a 2107 Občanského zákoníku.

- 7.4. Společnost si vyhrazuje právo Řád měnit podle svých potřeb v souladu s obchodní strategií a aktuálním stavem na trhu, přičemž nové znění Řádu zveřejní Společnost vždy s dostatečným časovým předstihem (tj. alespoň 90 dní) na svých internetových stránkách Společnosti www.advent.cz, společně s uvedením data účinnosti. Změnou znění Řádu však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti jeho předchozího znění.
- 7.5. Nevyplývá-li z písemného ujednání stran Smlouvy výslovně něco jiného, budou jakákoli oznámení, včetně případných výzev, či jiná sdělení předpokládána podle Řádu nebo v souvislosti s ním učiněna písemně či elektronicky (ve formě e-mailové zprávy). Přípustnou formou doručování písemností (nezasiílaných elektronicky ve formě e-mailové zprávy) podle Řádu je osobní předání oproti podpisu nebo doručení poštou či jiným držitelem příslušného oprávnění k doručování poštovních zásilek formou doporučené zásilky na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo na jinou doručovací adresu písemně oznámenou odesílateli v souladu s tímto ustanovením. Za doručení písemností nezasiílaných elektronicky ve formě e-mailové zprávy se pro účely Řádu považuje též případ, kdy adresát odmítne osobní předání nebo doručení poštou či jiným držitelem příslušného oprávnění k doručování poštovních zásilek nebo není-li oznámení nebo sdělení, jež bylo uloženo na poště či u jiného držitele příslušného oprávnění k doručování poštovních zásilek jako nedoručené, vyzvednuto adresátem do 10 dnů od takového uložení, přičemž za doručení se považuje 11. den od uložení. E-mailová zpráva zasláná Zákazníkem Společnosti se považuje za doručenu prvním pracovním dnem následujícím po dni, ve kterém byla e-mailová zpráva Zákazníka prokazatelně doručena do e-mailové schránky Společnosti. E-mailová zpráva zasláná Společností Zákazníkovi se považuje za doručenu okamžikem doručení do e-mailové schránky Zákazníka.
- 7.6. Řád nabývá účinnosti dne 1. 7. 2017.