

## **A. Obecná ustanovení**

1. Reklamace se řídí tímto reklamačním řádem společnosti RESTIA servis s.r.o. a občanským zákoníkem.
2. Společnost RESTIA servis s.r.o. nezaručuje, že pokladní zařízení, software pro správu objednávek a online objednávky splní všechny požadavky zákazníka. Záruka se nevztahuje a za vadu zařízení se nepovažuje:
  - a) Skutečnost, že je zařízení provozováno na chybně nastavené počítačové síti zákazníka.
  - b) Stav, kdy jsou na zařízení nainstalovány další aplikace jiných výrobců, které mají vliv na jeho bezchybný chod.
  - c) Pokud bylo zařízení poškozeno elektrickým přepětím, přírodním živlem či nadměrným znečištěním.
  - d) Vada, která byla na zařízení již v době převzetí a pro kterou byla sjednána sleva z kupní ceny.
  - e) Počítač zákazníka byl napaden malwarem, virem či jiným programem, který ovlivňuje správnou funkci počítače.
3. Společnost RESTIA servis s.r.o. poskytuje na nové zařízení záruku v délce 12 měsíců a na repasované zařízení záruku v délce 6 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zařízení zákazníkem.
4. Do reklamačního řízení jsou přijímána jen zařízení prodávaná společností RESTIA servis s.r.o. Ostatní zařízení je nutné reklamovat v autorizovaných servisních střediscích.
5. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od řádného uplatnění reklamace zákazníkem.
6. Reklamace může být odmítnuta v případě nadměrného znečištění zařízení, nebo v případě, že bude k reklamaci předáno zařízení bez napájecího adaptéru.
7. Všechny ceny v tomto reklamačním řádu jsou uvedené bez DPH.

## **B. Zahájení reklamačního řízení**

1. Reklamační řízení je zahájeno na základě zaslání emailu zákazníkem na adresu na [info@restia.cz](mailto:info@restia.cz). Email musí obsahovat, název výrobku, sériové číslo, popis závady, doklad o koupi a kontaktní informace zákazníka. Bez správně vyplněného emailu nemůže být reklamace přijata. Vyplněním a odesláním emailu zákazník souhlasí s tímto reklamačním řádem.
2. Po řádném odeslání vyplněného reklamačního emailu, obdrží zákazník automaticky e-mailem potvrzení o zahájení reklamačního řízení do 1 pracovního dne.

### **C. Doručení reklamovaného zařízení a zapůjčení náhradního zařízení**

1. Po odeslání emailu s reklamací zákazník na své náklady doručí reklamované zařízení na adresu RESTIA servis s.r.o., Americká 662/70, 460 07 Liberec 7.
2. Jestliže zákazník nedoručí reklamované zařízení do 14 dnů od zahájení reklamačního řízení, bude předmětné reklamační řízení automaticky ukončeno.
3. Každý zákazník s platnou licencí k softwaru RESTIA, který řádně plní veškeré své závazky vůči společnosti, má nárok na zapůjčení náhradního zařízení na dobu trvání reklamačního řízení. Možnost bezplatné zápůjčky se vztahuje jen na pokladnu a tiskárnu účtenek nebo objednávek.
4. Zákazník může využít služby kurýrní společnosti za poplatek 500 Kč, kdy kurýr zákazníkovi doveze náhradní zapůjčené zařízení a také vyzvedne zařízení reklamované.
5. Opravené zařízení lze zdarma vyzvednout na adrese sídla společnosti RESTIA servis s.r.o. Na přání zákazníka společnost pošle opravené zařízení zákazníkovi kurýrem za poplatek 190 Kč.

### **D. Diagnostika a oprava**

1. Po přijetí reklamovaného zařízení je provedena servisním technikem diagnostika. Jestliže se reklamovaná závada neprojeví a zařízení je plně funkční, bude zákazníkovi účtován poplatek za diagnostiku ve výši 250 Kč.
2. Jestliže je možné zařízení opravit, bude v rámci reklamace uplatněné v záruční době opraveno bezplatně. U reklamace uplatněné po záruční době bude zákazníkovi před opravou sdělena konečná cena opravy telefonicky či e-mailem a zboží bude opraveno za tuto cenu po odsouhlasení zákazníkem.
3. Pokud je zařízení v záruce a nelze ho opravit, bude bezplatně vyměněno za repasované či nové. Nové zařízení v takovém případě zákazník obdrží, pokud je oprávněná reklamace uplatněna nejpozději do 3 měsíců od nákupu zařízení. Se souhlasem obou smluvních stran si může zákazník namísto výměny za repasované či nové zařízení ponechat zapůjčené zařízení.
4. Jestliže se na zařízení již nevztahuje záruka a nelze ho opravit, může být reklamace po domluvě obou smluvních stran řešena výměnou za repasované či nové zařízení za předem sdělenou cenu. Se souhlasem obou smluvních stran si může zákazník odkoupit zapůjčené zařízení.

### **E. Řešení reklamace**

1. Možná řešení reklamace:
  - a) Opravou zařízení.

- b)** Výměnou zařízení za nové či repasované.
- c)** Výměnou za zapůjčené zařízení/ koupí zapůjčeného zařízení.
- d)** Odmítnutí reklamace.
- e)** Automatické ukončení reklamace při nedodání reklamovaného zařízení.
- f)** Zamítnutí reklamace.

**2.** Pro reklamaci řešenou výměnou za zapůjčené zařízení/koupí zapůjčeného zařízení musí být splněny následující podmínky:

- a)** Zákazník řádně plní veškeré své závazky vůči společnosti RESTIA servis s.r.o., tj. zejména není v prodlení s úhradou licenčního poplatku apod.
- b)** Zákazník uhradí veškeré náklady spojené s řešením reklamace, které mohou zahrnovat v případě oprávněné reklamace cenu dopravy, v případě neoprávněné reklamace cenu diagnostiky, cenu dopravy a cenu opravy nebo cenu nového či repasovaného zařízení.

**3.** Jestliže zákazník požaduje vrácení neopravitelného reklamovaného zařízení, musí tuto skutečnost oznámit společnosti a vyzvednout předmětné zařízení na adrese společnosti RESTIA servis s.r.o., Americká 662/70, 460 07 Liberec 7 nejpozději do 30 dnů od ukončení reklamačního řízení. V případě, že zákazník v této lhůtě reklamované zařízení nevyzvedne, uděluje společnosti Dotykačka ČR s.r.o. výslovný souhlas s tím, aby bylo takové zařízení po uplynutí stanovené lhůty ekologicky zlikvidováno.

**4.** V případě, že společnost Dotykačka ČR s.r.o. neudělí zákazníkovi souhlas s tím, aby si ponechal/odkoupil po ukončení reklamačního řízení zapůjčené zařízení, je zákazník povinen jej nejpozději do 14 dnů od ukončení reklamačního řízení doručit osobně nebo na své náklady na adresu sídla společnosti.

**5.** Zákazník je rovněž povinen bezodkladně vrátit zapůjčené zařízení v případě, že neuhradil ve lhůtě splatnosti všechny vyčíslené náklady související s neoprávněnou reklamací.

**6.** V případě, že zákazník řádně a včas nezaplatí vyčíslené náklady na cenu dopravy, neoprávněnou reklamaci a náklady s ní spojené, cenu za nové či repasované zařízení nebo odkoupení zapůjčeného zařízení a/nebo nevrátí ve lhůtě 14 dnů zapůjčené zařízení, je společnost RESTIA servis s.r.o. oprávněna omezit nebo přerušit zákazníkovi provoz licence k systému RESTIA, a to bez předchozího písemného upozornění zákazníka, a vzniklé náklady vymáhat soudní cestou.

**7.** O vyřešení reklamace je zákazník vyrozuměn e-mailem nebo telefonicky. Zákazník následně obdrží e-mailem reklamační protokol, ve kterém budou uvedeny informace o reklamačním řízení a jeho řešení.

**8.** V případě oprávněné reklamace, kdy zákazník nemohl fiskalizovat déle než 2 dny, může být zákazníkovi na jeho žádost zasláno potvrzení o nefunkčním pokladním zařízení pro Finanční správu.

## **F. Základní ceník služeb souvisejících s reklamačním řízením**

- Odeslání zařízení zpět zákazníkovi – 190,- Kč
- Okamžitá výměna "kus za kus" – 500,- Kč
- Diagnostika (jen neoprávněná reklamace) – 250,- Kč
- Oprava (neoprávněná reklamace) – bude sdělena po diagnostice přístroje
- Zapůjčení náhradního zařízení – zdarma

Ceny jsou uvedeny bez DPH

Tento reklamační řád je platný od 1.11.2019.