

## Záruční a reklamační řád společnosti F & B COMPANY s.r.o.

Tento záruční a reklamační řád upravuje podmínky odstranění Vad Výrobků F & B COMPANY s.r.o. a doplňují práva koncového uživatele vyplývající z všeobecně závazných právních předpisů.

### Definice pojmů

Pro účely tohoto záručního a reklamačního řádu jsou použité pojmy definovány následovně:

**"Prodejce"**: právnická, nebo fyzická osoba, která koncovému uživateli prodává Výrobky F & B COMPANY s.r.o, které byly prodány a uvedeny do provozu na území České republiky (ČR) s tím, že autorizovaným poskytovatelem servisních služeb je společnost F & B COMPANY s.r.o.

**"Koncový uživatel"**: právnická či fyzická osoba, která Výrobek F & B COMPANY s.r.o. zakoupila pro vlastní použití a používá jej na území ČR. Koncovým uživatelem se rozumí rovněž Prodejce, avšak pouze v případě, že Výrobek nakoupil pro svoje vlastní použití.

**"F & B COMPANY s.r.o."**: F & B COMPANY s.r.o. je obchodní a servisní organizace, která je výrobcem Výrobků, pověřená realizací záručních a pozáručních oprav a zásahů do Výrobků používaných Koncovými uživateli na území ČR.

**"Hardware"**: Souhrn konstrukčních prvků – GSM/GPS komunikační modul s obchodním názvem PATRIOT, jehož výrobcem je F & B COMPANY s.r.o.

**"Software"**: Programové vybavení Kniha jízd, jehož výrobcem (autorem) je F & B COMPANY s.r.o. Software a dokumentace k němu, podléhá ochraně dle předpisů o právu autorském a ostatních právech z duševního vlastnictví náležících nositelům licenčních práv.

**"Výrobek"**: Produkt včetně Hardware a Software F & B COMPANY s.r.o. prodaný a uvedený do provozu na území ČR s tím, že autorizovaným poskytovatelem servisních služeb je společnost F & B COMPANY s.r.o. Výrobkem, se podle tohoto záručního a reklamačního řádu rozumí rovněž produkt jiného výrobce, je-li dodáván společně s produktem F & B COMPANY s.r.o. jako jeho součást. Výrobek vždy zahrnuje i připojenou dokumentaci včetně uživatelské příručky nebo návodu k použití a obsluze, který definuje způsob a účel použití, jeho technické specifikace a jiné určující hodnoty ve vztahu k Výrobkům.

**"Služba"**: činnost prováděná společností F & B COMPANY s.r.o., nebo jí autorizovanou osobou, pro Koncového uživatele, spočívající v instalaci či implementaci Výrobků do systému, nebo v poskytování podpory ve vztahu k Výrobkům.

**"Záruka"**: závazek F & B COMPANY s.r.o. k bezplatnému odstranění Vady, která se na Výrobku vyskytne v Záruční době.

**"Vada"**: v případě Výrobku se Vadou rozumí nedostatek vlastnosti nebo funkcionality, stanovené v příslušné uživatelské příručce či jiné související dokumentaci nebo sjednané ve smlouvě uzavřené mezi F & B COMPANY s.r.o. a Koncovým uživatelem, liší-li se specifikace uvedená ve smlouvě od specifikace stanovené v příslušné uživatelské příručce či jiné související dokumentaci, nebo způsobený chybnou konstrukcí, zpracováním nebo použitým materiálem. Vadou se rozumí rovněž nedodání Výrobku v množství, jež bylo sjednáno ve smlouvě. Vadou Služeb se rozumí neposkytnutí Služby včas, ve sjednaném rozsahu, příp. odborným způsobem a s náležitou péčí za použití aktuálně dostupných metod a vědeckých poznatků v daném oboru činnosti.

**"Odstranění Vady"**: procedura, jejímž výsledkem je zajištění vlastností nebo funkcionality Výrobku stanovené technickou dokumentací a příp. vlastnosti či funkcionality sjednané ve smlouvě uzavřené mezi F & B COMPANY s.r.o. a Koncovým uživatelem, liší-li se specifikace uvedená ve smlouvě od specifikace stanovené v příslušné uživatelské příručce či jiné související dokumentaci. V případě nedodání Výrobku ve sjednaném množství se odstraněním Vady rozumí dodání Výrobku ve sjednaném

množství. V případě Vady Služby se odstraněním Vady rozumí poskytnutí bezvadné Služby v souladu se smluvním ujednáním mezi F & B COMPANY s.r.o. a Koncovým uživatelem. V případě Vady Software se odstraněním Vady rozumí též nalezení řešení, jež projevy Vady eliminuje tak, aby byla zajištěna funkcionality Software sjednaná v dokumentaci.

**"Instalační protokol"**: Listinný doklad o uvedení Výrobku do provozu. Instalační protokol musí obsahovat přesné označení Výrobku i s výrobními čísly, datum uvedení do provozu a označení pracovníka a organizace, která Výrobek uvedla do provozu a záznam o provedení testu.

**"Záruční list"**: doklad předávaný při prodeji Výrobku Koncovému uživateli obsahující přesné označení Výrobku včetně výrobních čísel, data prodeje, označení Prodejce a podpis pracovníka Prodejce, který Záruční list vystavil. Záruční list může být vystaven i spolu s Instalačním protokolem, přičemž pokud byl vypracovaný Instalační protokol, Záruční doba plyne od data uvedeného v protokolu.

**"Záruční doba"**: doba, během níž F & B COMPANY s.r.o. Koncovému uživateli zaručuje bezplatné odstranění Vad Výrobku. Záruční doba trvá 24 měsíců. Záruční doba podle tohoto záručního a reklamačního řádu počíná plynout od data prodeje Výrobku či instalace Výrobku Koncovému uživateli společností F & B COMPANY s.r.o. či jejím autorizovaným zástupcem, podle toho, která z těchto událostí nastane později.

## I. Základní ustanovení

1. F & B COMPANY s.r.o. poskytuje na veškeré Výrobky Záruku zajišťující bezplatné odstranění Vad Výrobků, které se vyskytly a byly u Prodejce nebo u F & B COMPANY s.r.o. písemně uplatněny v Záruční době. Práva ze Záruky zaniknou, pokud nebyla uplatněna v Záruční době. Poskytovaná Záruka se nevztahuje na data.
2. F & B COMPANY s.r.o. poskytuje Záruku rovněž na Služby, jež Koncovému uživateli poskytl a jejichž cena byla Koncovým uživatelem řádně a včas uhrazena.
3. Záruka je poskytována pouze na Výrobky řádně zakoupené, jejichž cena byla řádně a včas uhrazena a jež byly řádně instalovány a registrovány F & B COMPANY s.r.o. v souladu s podmínkami pro instalaci a registraci Výrobků.
4. Práva ze Záruky dle tohoto Záručního a reklamačního řádu může Koncový uživatel, na nějž nebyla práva k Výrobku převedena přímo Prodejcem, uplatnit pouze v případě, že Výrobek na něj byl převeden se souhlasem F & B COMPANY s.r.o.
5. Součástí odevzdání a uvedení do provozu Výrobku je instruktáž o obsluze a poskytnutí informací o provozních podmínkách.
6. Záruční list předaný při prodeji zajišťuje kontakt výrobce, nebo výhradního distributora s Koncovým uživatelem, zpětnou kontrolu kvality Výrobku a kvalitu jeho instalace. Cílem je trvale garantovat vysokou kvalitu Výrobku, Výrobku a instalačních služeb a též zlepšení péče o Koncového uživatele v průběhu Záruční doby.

## II. Reklamační výrobku

1. Pokud se u Výrobku vyskytne v Záruční době Vada, má Koncový uživatel právo tuto Vadu bezodkladně reklamovat, a to v servisním středisku F & B COMPANY s.r.o., Čajkovského 18, Olomouc, případně prostřednictvím Prodejce. Požadavek na odstranění Vady Výrobku či Služeb (servisní zásah) v místě instalace Výrobku musí Koncový uživatel zaslat písemně servisnímu středisku F & B COMPANY s.r.o. Čajkovského 18, Olomouc nebo na e-mail: [servis@fbcom.cz](mailto:servis@fbcom.cz)
2. Při uplatnění reklamační výrobku Koncový uživatel předloží servisnímu středisku Záruční list případně instalační protokol vydaný k reklamovanému Výrobku.

3. Při uplatnění reklamace Koncový uživatel poskytne součinnost při diagnostikování Vady, zejména podle svých možností popíše projevy Vady a okolnosti, za nichž se Vada projevuje.
4. Zjevné Vady je Koncový uživatel povinen uplatnit ihned při koupi, resp. uvedení Výrobku do provozu.
5. Záruka se nevztahuje na:
  - a) Vady způsobené vis maior - vyšší mocí, tj. okolnostmi či událostmi, jež nebylo možno předvídat a jimž objektivně nebylo možno zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat;
  - b) Vady způsobené Koncovým uživatelem nebo třetí osobou (např. úmyslné poškození, nehoda atd.);
  - c) Vady Výrobku způsobené poruchami energetických zdrojů;
  - d) Vady Výrobku způsobené softwarovým virem (především úmyslné napadení SW ze strany uživatele);
  - e) Vady Výrobku, při jehož užívání byly porušeny provozní podmínky, nebo jenž byl užíván způsobem neodpovídajícím návodu k použití a obsluze technickými normami anebo bezpečnostními předpisy platnými v České republice;
  - f) Vady Výrobku, jenž byl neodborně instalován neoprávněnou osobou. Neoprávněnou osobou se pro účely tohoto řádu rozumí osoba či organizace, která nemá oprávnění (certifikaci) Výrobce k odborné instalaci Výrobku.
  - g) Vady Výrobku, jenž byl užíván se zařízením nebo Softwarem, nekompatibilním s daným Výrobkem, a to v takové míře, že vzniklou Vadu lze přičíst tomuto způsobu užívání,
  - h) Vady Výrobku, na němž nebyl aplikován firmware a upgrade v potřebné úrovni, pokud by jejich aplikací bylo možno výskytu Vady předejít. Pouze však v případě, že by tomuto bránil Koncový uživatel;
  - i) Výrobek, u něhož byly porušeny prvky ochrany sloužící ke zjištění neautorizovaného zásahu do Výrobku, byly poškozeny nebo pozměněny prvky sloužící k identifikaci Výrobku, nebo byly pozměněny údaje uvedené na Záručním listě;
  - j) Výrobek dodaný jako nakonfigurovaný a otestovaný systém, jestliže došlo k jakémukoliv neautorizovanému zásahu do tohoto systému;
  - k) Výrobek prodaný jako použitý nebo jako vadný s upozorněním na tuto skutečnost. Takovýto Výrobek se prodává za nižší cenu, než je cena bezvadného Výrobku;
  - l) díly spotřebního charakteru;
  - m) na Výrobky mechanicky poškozené, na vady způsobené vniknutím vody, nedbalostí, zkratem nebo způsobené dopravní nehodou

### **III. Reklamace Služeb**

1. Vyskytne-li se Vada, spočívající ve vadně poskytnuté Službě, zejména v instalaci, montáži, implementaci či integraci Výrobku, je Koncový uživatel oprávněn tuto Vadu reklamovat, a to v servisním středisku F & B COMPANY s.r.o., Čajkovského 18, Olomouc, případně prostřednictvím Prodejce, podle toho kým byla reklamovaná Služba poskytnuta.
2. Při uplatnění reklamace Koncový uživatel poskytne součinnost při diagnostikování Vady, zejména podle svých možností popíše projevy Vady a okolnosti, za nichž se Vada projevuje.

### **IV. Záruční servis**

1. Záruční odstranění Vad Výrobku vykonává F & B COMPANY s.r.o. prostřednictvím svého záručního servisu. Adresa záručního servisu je:  
F & B COMPANY s.r.o., Čajkovského 18, 779 00 Olomouc  
Tel.: +420 585 496 211  
E-mail : servis@fbcom.cz

2. O oprávněnosti reklamace rozhodne příslušný pracovník záručního servisu nejpozději do 10 pracovních dní od uplatnění reklamace. F & B COMPANY s.r.o. provede diagnostiku Vady a rozhodne, zda se jedná o Vadu Výrobku nebo Služby.
4. Vady Výrobku, na které se vztahuje Záruka, budou odstraněny bezplatně, a to včetně bezplatné výměny vadných dílů.
5. O způsobu odstranění Vady rozhoduje F & B COMPANY s.r.o. V případě Vady Služby, má Koncový uživatel právo na opětovné poskytnutí Služby.
6. Koncový uživatel má nárok na výměnu vadného Výrobku za nový:
  - a) pokud se v záruční době vyskytne neodstranitelná Vada, nebo 3 a více odstranitelných Vad, z nichž každá zvlášť brání řádnému užívání Výrobku, nebo
  - b) pokud jde o Vadu zjevnou a vadný Výrobek nebyl ještě použitý. V případě Vady jen součástí nepoužitého Výrobku může Koncový uživatel žádat pouze výměnu této součásti.
7. Pokud Koncový uživatel oprávněně požaduje výměnu vadného Výrobku, bude mu vyměněn za funkčně rovnocenný typ, bez ohledu na změny ceny tohoto Výrobku v období od jeho koupě do uplatnění reklamace. Pouze pokud tento typ Výrobku už není v sortimentu výrobce, nebo Prodejce, může Koncový uživatel požadovat vrácení peněz nebo výměnu za obdobný Výrobek, a to včetně Výrobku vyšší úrovně, s vyrovnáním cenového rozdílu ze strany Koncového uživatele. Reklamovaný Výrobek musí být vrácen úplný včetně kompletní dokumentace (zejména Záručního listu, návodu k použití apod.) a podle možnosti v původním obalu.
8. F & B COMPANY s.r.o. resp. Prodejce, může na základě vlastního uvážení vždy namísto odstranění Vady vyměnit vadný Výrobek za bezvadný. Při výměně jen části Výrobku způsobující nefunkčnost Výrobku jako celku bude vadná část vyměněna za funkčně rovnocenný typ; pokud takový není v sortimentu výrobce, má Koncový uživatel nárok na kvalitnější (výkonnější) část zabezpečující odstranění závady, přičemž rozdíl ceny této nové části, oproti vadné, není v Záruční době účtovatelný k tíži Koncového uživatele.
9. Pokud je Koncovým uživatelem reklamovaná závada odstraněná v Záruční době, Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplynula od uplatnění reklamace do termínu, kdy byl Koncový uživatel povinen opravený Výrobek převzít.
10. V případě odstranění Vady výměnou vadného Výrobku za nový, je Záruční doba nového výrobku 24 měsíců od data vyřízení reklamace tedy data odeslání nového Výrobku ze záručního servisu.
11. Náklady spojené s dopravou Výrobku oprávněně reklamovaného v Záruční době ze záručního servisu zpět Koncovému uživateli nese F & B COMPANY s.r.o.
12. F & B COMPANY s.r.o. nenese náklady opětovné instalace ani dalších souvisejících prací nezbytných k uvedení Výrobku do provozu po odstranění Vady.
13. Záruka je plně vázána na původní nákupní cenu a není provázána dalšími poplatky za současné nebo následné ztráty, Výrobce ani Prodejce neodpovídají za škody uživateli vzniklé v souvislosti s používáním Výrobků.
14. Společnost F & B COMPANY s.r.o. neodpovídá za ztrátu nebo poškození jakýchkoliv dat nebo programů v důsledku zásahu třetích osob.
15. Pokud Koncový uživatel nepřevzme Výrobek do jednoho měsíce poté, co mu bylo oznámeno odstranění Vady, bude F & B COMPANY s.r.o., resp. Prodejce, účtovat k tíži Koncového uživatele poplatek za uskladnění Výrobku dle ceníku servisních prací a úkonů platného k prvnímu dni prodlení Koncového uživatele s převzetím Výrobku i všechny další související náklady. V případě, že Koncový uživatel nepřevzme Výrobek ani ve lhůtě šesti měsíců od oznámení o odstranění Vady, přistoupí F & B COMPANY s.r.o., resp. Prodejce, za podmínek stanovených platnou právní úpravou k prodeji Výrobku.

## **V. Závěrečná ustanovení**

1. Na otázky neupravené tímto Záručním a reklamačním řádem se vztahují ustanovení Občanského zákoníku.
2. Koncový uživatel, který uplatní právo na záruční opravu, nemá nárok na vydání dílů, které byly vyměněny.
3. Podmínky pozáruční podpory a servisu se neřídí tímto Záručním a reklamačním řádem.