

## ZÁRUČNÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD firmy Jan Horák - HT Visual

Tento záruční a reklamační řád upravuje podmínky odstranění vad výrobků firmy Jan Horák - HT Visual a doplňuje práva koncového uživatele vyplývající z všeobecně závazných právních předpisů.

### Definice pojmů

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

"HT Visual": je firma Jan Horák - HT Visual jako obchodní a servisní organizace, která je výrobcem a/nebo dodavatelem Výrobků, realizátor záručních a pozáručních oprav a zásahů do Výrobků používaných Koncovými uživateli na území ČR.

"Prodejce": právnická nebo fyzická osoba, která Koncovému uživateli prodává Výrobky HT Visual, které byly prodány a uvedeny do provozu na území České republiky (ČR) s tím, že autorizovaným poskytovatelem servisních služeb je HT Visual nebo jeho Partner.

"Partner": právnická nebo fyzická osoba, která Koncovému uživateli z pověření HT Visual poskytuje servisní služby. Partnerem může být i Prodejce.

"Koncový uživatel": právnická či fyzická osoba, která Výrobek HT Visual zakoupila pro vlastní použití a používá jej na území ČR. Koncovým uživatelem se rozumí rovněž Prodejce nebo Partner, avšak pouze v případě, že Výrobek nakoupil pro svoje vlastní použití.

"Hardware": Souhrn konstrukčních prvků a signálních vazeb - technické vybavení HT Visual či jiného výrobce, je-li dodáván společně s Výrobkem HT Visual jako jeho součást.

"Software": Programové vybavení HT Visual (samostatně, nebo spolu s Hardware) či jiného výrobce, je-li dodáván společně se Výrobkem HT Visual jako jeho součást. Software a dokumentace k němu podléhá ochraně dle předpisů o právu autorském a ostatních právech z duševního vlastnictví náležících nositelům licenčních práv.

"Výrobek": Produkt HT Visual včetně Hardware a Software prodaný a uvedený do provozu na území ČR s tím, že autorizovaným poskytovatelem servisních služeb je HT Visual nebo jeho Partner. Výrobkem se podle tohoto záručního a reklamačního řádu rozumí rovněž produkt jiného výrobce, je-li dodáván společně s produktem HT Visual jako jeho součást. Výrobek vždy zahrnuje i připojenou dokumentaci včetně uživatelské příručky nebo návodu k použití a obsluze, který definuje doporučené parametry provozního prostředí, účel použití a jiné určující hodnoty ve vztahu k Výrobkům.

"Služba": činnost prováděná HT Visual, Prodejcem nebo Partnerem pro Koncového uživatele, spočívající v instalaci či implementaci Výrobků do systému nebo v poskytování podpory ve vztahu k Výrobkům.

"Záruka": závazek HT Visual k bezplatnému odstranění Vady, která se na Výrobku vyskytne v Záruční době.

"Vada": v případě Výrobku se Vadou rozumí nedostatek vlastností nebo funkcionality

1. stanovené v příslušné uživatelské příručce či jiné související dokumentaci,
2. sjednané ve smlouvě uzavřené mezi HT Visual a Koncovým uživatelem, liší-li se specifikace uvedená ve smlouvě od specifikace stanovené v příslušné uživatelské příručce či jiné související dokumentaci, nebo
3. způsobený chybnou konstrukcí, zpracováním nebo použitým materiálem. Vadou se rozumí rovněž nedodání Výrobku v množství, jež bylo sjednáno ve smlouvě.

Vadou Služeb se rozumí i 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 případně vlastností či funkcionality sjednané ve smlouvě uzavřené mezi HT Visual 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 HT Visual a Koncovým uživatelem.

V případě Vady Software se odstraněním Vady rozumí též nalezení řešení, jež projevy Vady eliminuje tak, aby byla zajištěna smluvní funkcionality Software, která může být 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.

"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 protokole. Záruční list může nahradit Instalační protokol.

"Záruční doba": doba, během níž HT Visual Koncovému uživateli zaručuje bezplatné odstranění Vad Výrobku.

"Základní záruční doba": trvá 6 (šest) měsíců v případě Hardware, 90 dní v případě Software a 3 měsíce v případě Služeb. V případě, že se vztah mezi HT Visual, resp. Prodejcem, a Koncovým uživatelem řídí občanským zákoníkem, trvá Základní záruční doba 2 roky, pokud není stanoveno jinak. Základní záruční doba podle tohoto záručního a reklamačního řádu počíná plynout od data prodeje Výrobku či instalace Výrobku Koncovému uživateli společností HT Visual či Partnerem, podle toho, která z těchto událostí nastane později.

"Rozšířená záruční doba": záruční doba, během níž je Koncovému uživateli na stanovené Výrobky poskytována rozšířená záruka specifikovaná v Záručním listě.

### I. Základní ustanovení

1. HT Visual poskytuje na veškeré Výrobky Záruku zajišťující bezplatné odstranění Vad Výrobků, které se vyskytly a byly u Prodejce nebo u HT Visual písemně uplatněny v Záruční době. Práva ze Záruky zaniknou, pokud nebyla uplatněna v Záruční době. Poskytovaná Záruka se nevztahuje na data.
2. HT Visual 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 u HT.

Postup při odevzdání a uvedení Výrobku do provozu, jehož dodržení je nutnou podmínkou zachování všech práv ze Záruky dle tohoto záručního a reklamačního řádu, je v závislosti na kategorii Výrobku následující:

#### a) Realizace HT Visual

1. HT Visual předává Výrobek u konkrétního Koncového uživatele.
2. HT Visual provede instalaci Výrobku u Koncového uživatele a poučí Koncového uživatele o zásadách používání Výrobku.
3. HT Visual vystavuje a předá Koncovému uživateli Záruční list a případně Instalační protokol a současně zaeviduje nového Koncového uživatele a Výrobek do servisního systému HT Visual pro budoucí servisní činnosti.

#### b) Realizace Prodejcem

1. Prodejce odevzdává Výrobek Koncovému uživateli tak, že současně objednáva u HT Visual instalaci tohoto Výrobku u konkrétního Koncového uživatele.
2. HT Visual nebo Partner provede instalaci Výrobku u Koncového uživatele a poučí Koncového uživatele o zásadách používání Výrobku.
3. HT Visual vystavuje a odesílá Koncovému uživateli Záruční list a současně zaeviduje nového Koncového uživatele a Výrobek pro budoucí servisní činnosti.

### II. Reklamace Výrobku

1. Pokud se u Výrobku vyskytne v Záruční době Vada, má Koncový uživatel právo tuto Vadu bezodkladně reklamovat, a to v provozovně HT Visual, případně prostřednictvím Prodejce.
2. Při uplatnění reklamace Koncový uživatel předloží Záruční list vydaný k reklamovanému Výrobku a případně příslušný Instalační protokol.
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;
- c) Vady Výrobku způsobené poruchami energetických zdrojů;
- d) Vady Výrobku způsobené softwarovým virem;
- e) Vady Výrobku, při jehož užívání byly porušeny provozní podmínky nebo jež byl užíván způsobem neodpovídajícím návodu k použití a obsluze, technickými normami a/nebo platnými bezpečnostními předpisy;
- f) Vady Výrobku, jež byl neodborně instalován nebo reinstalován;
- g) Vady Výrobku, jež 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 patche v potřebné úrovni, pokud by jejich aplikací bylo možno výskytu Vady předejít a/nebo byl aplikován nevhodný firmware a patche;
- 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 jako 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) tzv. "známé chyby" Výrobku, které mohou být obsaženy v písemném návodu k použití a obsluze nebo jejichž seznam může být zveřejněn na internetových stránkách HT Visual, případně zde mohou být k dispozici patche či upgrady, které tyto „známé chyby“ eliminují;
- n) Vady Výrobku způsobené využitím Hardware či Software v nevhodném prostředí;
- o) Vady Software, pokud se netýkají pravosti původu nebo korektnosti jeho zaznamenání na přenosové médium, resp. na Hardware.

### III. Reklamační služba

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 provozovně HT Visual, případně prostřednictvím Prodejce, podle toho kým byla reklamovaná Služba poskytnuta.
2. Při uplatnění reklamační služby 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 HT Visual prostřednictvím vlastního záručního servisu nebo prostřednictvím Partnera. Kontakt na odpovídající záruční servis je uveden v dokumentaci odevzdávané společně s Výrobkem při jeho zakoupení, resp. uvedení do provozu.
2. HT Visual resp. Prodejce, podle toho u kterého z nich byla Vada Výrobku reklamována, je povinen vystavit Koncovému uživateli potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil.
3. O oprávněnosti reklamační služby rozhoduje příslušný pracovník Prodejce nebo HT Visual ihned, ve zvlášť složitých případech do 3 pracovních dní od uplatnění reklamační služby. HT Visual 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 HT Visual. 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 Základní 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 použit. V případě Vady jen součástí nepoužitého Výrobku může Koncový uživatel žádat 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 reklamační služby. Pouze pokud tento typ Výrobku už není v sortimentu výrobce, Prodejce ani HT Visual, může Koncový uživatel požadovat 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 obale.

8. HT Visual 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, Prodejce ani HT Visual, má Koncový uživatel nárok na kvalitnější (výkonnější) část zabezpečující odstranění závady, přičemž rozdíl ceny této nové části oproti vadné není v Základní záruční době účtovatelný k tíži Koncového uživatele.
9. Pokud je Koncovým uživatelem reklamovaná závada odstraněna v Záruční době, Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplynula od uplatnění reklamační služby do termínu, kdy byl Koncový uživatel povinen opravený Výrobek převzít. Doba opravy Vad však nemá vliv na běh Rozšířené záruční doby.
10. V případě odstranění Vady výměnou vadného Výrobku za nový neskončí Záruční doba dříve než tři měsíce po uvedení nového Výrobku do provozu.
11. Náklady spojené s dopravou Výrobku reklamovaného v Záruční době Koncovému uživateli nese Koncový uživatel.
12. HT Visual nenese náklady opětovné instalace ani dalších souvisejících prací nezbytných k uvedení Výrobku do provozu po odstranění Vady.
13. Výrobce, Prodejce, ani HT Visual neodpovídají za škody uživateli vzniklé v souvislosti s používáním Výrobků.
14. HT Visual neodpovídá za ztrátu nebo poškození jakýchkoliv dat nebo programů v důsledku servisního zásahu.
15. Pokud Koncový uživatel nepřevzme Výrobek do jednoho měsíce poté, co mu bylo oznámeno odstranění Vady, bude HT Visual, resp. Prodejce, účtovat k tíži Koncového uživatele poplatek za uskladnění Výrobku dle sazebníku platného k prvnímu dni prodloužení Záruční doby Koncového uživatele s převzetím Výrobku i všechny další související náklady. V případě, že Koncový uživatel Výrobek nepřevzme Výrobek ani ve lhůtě šesti měsíců od oznámení o odstranění Vady, přistoupí HT Visual, resp. Prodejce, za podmínek stanovených platnou právní úpravou k prodeji Výrobku.

### V. Rozšířená záruka

1. Na některé Výrobky poskytuje HT Visual záruku s Rozšířenou záruční dobou. Pro tyto účely jsou Výrobky rozděleny do skupin podle délky záruky. Rozšířená záruční doba se může týkat i jen některé součásti Výrobku. Konkrétní rozsah Rozšířené záruky je specifikován v závislosti na typu Výrobku.
2. Počátek běhu Rozšířené záruční doby je shodný s počátkem běhu Základní záruční doby.
3. Vztahuje-li se na Výrobek, či jeho část, Rozšířená záruka, řídí se uplatnění práv ze záruky a odstranění Vad přednostně podmínkami Rozšířené záruky. Na otázky neupravené výslovně podmínkami Rozšířené záruky se použijí podřízeně ustanovení tohoto Záručního a reklamačního řádu. V případě rozporu Podmínek Rozšířené záruky a tohoto Záručního a reklamačního řádu platí ustanovení Podmínek Rozšířené záruky.

### VI. Pozáruční servis

Ceny oprav Vad, jež se u Výrobků vyskytly po uplynutí Záruční doby se řídí platnými ceníky servisních prací HT Visual. V případě pozáručních oprav hradí Koncový uživatel náklady opravy, náklady dopravy tam a zpět a další poplatky související se servisní službou.

### VII. Závěrečná ustanovení

1. Na otázky neupravené tímto Záručním a reklamačním řádem se vztahují ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, v platném znění. V případech, kdy je na úpravu vztahů z odpovědnosti za Vady třeba obligatorně aplikovat ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku v platném znění, použijí se přednostně tato ustanovení.
2. Koncový uživatel, který uplatní právo na opravu, nemá nárok na vydání dílů, které byly vyměněny.
3. Podmínky pozáruční podpory a servisu s neřídí tímto Záručním a reklamačním řádem, ale příslušnou smluvní dokumentací včetně Obchodních podmínek HT Visual.
4. Testovací zařízení nebo Software, nástroje a přístroje použité při opravě zůstávají vlastnictvím HT Visual.