

## Reklamační řád Siemens, s.r.o., Digital Industries CZ

### 1. Dodavatel rozlišuje reklamace:

- 1.1. Logistických a množstevních vad – podmínky upraveny bodem 2.
- 1.2. Vrácení dodávky zboží – podmínky upraveny bodem 3.
- 1.3. Funkčních a materiálových vad – podmínky upraveny body 4 až 7.
- 1.4. Projektových vad („smlouva o dílo“) – podmínky upraveny bodem 8.
- 1.5. Poskytnutí smluvní záruky je podmíněno uhrazením všech splatných závazků objednatele vůči dodavateli. Pokud bude objednatel v době reklamace vady dodávky v prodlení s úhradou některého ze svých splatných závazků vůči dodavateli, je dodavatel oprávněn řešení reklamačního nároku objednatele přerušit po dobu prodlení objednatele s úhradou svých závazků vůči dodavateli, aniž by však došlo k přerušení nebo prodloužení záruční doby.

### 2. Logistické a množstevní vady

- 2.1. Nesoulad dodávky s objednávkou způsobený chybou logistiky výrobního závodu, distribučního centra nebo přepravce. Jedná se o:
  - a) poškození transportem;
  - b) záměnu typu zboží;
  - c) nesoulad v dodaném množství objednaného zboží;
  - d) chybné místo dodání.
- 2.2. Logistické a množstevní reklamace je objednatel povinen dodavateli písemně oznámit nejpozději do 5 dnů od dodání zboží.
- 2.3. Objednatel zasílá žádost prostřednictvím e-mailu: [return.shipments.cz@siemens.com](mailto:return.shipments.cz@siemens.com)
- 2.4. Objednatel je povinen uvést / doložit zejména tyto údaje:
  - název obchodní firmy, IČ, telefonní spojení, kontaktní e-mail;
  - adresa pro zaslání opraveného / nového zboží;
  - soupis reklamovaného zboží s uvedením objednávacího a výrobního čísla zboží (uvedeno na štítku na zboží);
  - kopie dodacího listu / předávacího protokolu;
  - čas prvního výskytu vady, charakteristika vady, místo umístění reklamovaného zboží a kontaktní osoba objednatele pověřenou reklamováním vady;
  - fotodokumentace;
  - další skutečnosti relevantní pro posouzení reklamace.
- 2.5. Způsob řešení reklamace zvolí dodavatel s ohledem na důvod reklamace, druh zboží a s ohledem na co nejvyšší míru hospodárnosti a efektivnosti zvoleného řešení. Přijetím navrženého řešení je reklamační řízení považováno za ukončené.

### 3. Vrácení dodávky zboží

- 3.1. Objednatel je oprávněn požádat dodavatele o vrácení dodávky zboží nebo její části bez uvedení důvodu za následujících podmínek. Tato možnost se nevztahuje na software a zákaznické provedení zboží.
- 3.2. Podmínky uplatnění:
  - a) objednatel požádá dodavatele písemně o vrácení zboží nejpozději do 5 dnů od převzetí dodávky zboží prostřednictvím e-mailové adresy uvedené v bodě 3.4;
  - b) cena za jednu položku / zboží musí činit minimálně 200,- EUR (nebo příslušný ekvivalent v CZK bez DPH);
  - c) zboží musí být zabaleno v nepoškozeném a dosud neotevřeném originálním obalu.

3.3. Objednatel je povinen dodat následující údaje / dokumenty:

- název obchodní firmy, IČ, telefonní spojení, e-mail;
- číslo objednávky objednatele, případně i číslo dodacího listu;
- soupis reklamovaného zboží, počet kusů včetně objednáčích čísla dodavatele;
- fotodokumentace;
- další skutečnosti relevantní pro posouzení reklamace.

3.4. Objednatel zasílá žádost prostřednictvím e-mailu: [return.shipments.cz@siemens.com](mailto:return.shipments.cz@siemens.com).

3.5. Dodavatel objednateli na základě jeho písemné žádosti o vrácení dodávky zboží sdělí cenu, za níž je schopen dodávku od objednatele převzít zpět.

3.6. Objednatel do 5 pracovních dnů písemně potvrdí dodavateli, zda s cenovou nabídkou na zpětný odběr dodávky dodavatelem souhlasí či nikoliv.

3.7. Objednatel je následně povinen do 10 pracovních dnů na své náklady dopravit dodávku zboží podle pokynů dodavatele na jím určené místo – obvykle na adresu provozovny dodavatele nebo výrobního závodu v Evropské unii, přičemž náklady spojené s dopravou včetně balného hradí objednatel.

3.8. Případné vrácení dodávky nemá vliv na splatnost faktury za dodávku. Dodavatel vystaví dobropis ve výši ceny, za níž odebral dodávku od objednatele zpět dle bodu 3.2. c).

3.9. Na vrácení dodávky nemá objednatel právní nárok a dodavatel je oprávněn vrácení dodávky odmítnout bez uvedení důvodu.

#### 4. Funkční a materiálové vady

4.1. Dodavatel poskytuje objednateli smluvní záruku na materiálové a výrobní vady dodaného zboží v délce 12 měsíců. Záruční doba začíná běžet okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží z dodavatele na objednatele a končí uplynutím 12 měsíců, pokud není smluvně stanoveno jinak.

4.2. Objednatel je povinen vady písemně oznámit dle bodu 4.3 dodavateli bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do konce smluvní záruční doby a dodat následující údaje / dokumenty:

- název obchodní firmy, IČ, telefonní spojení, e-mail;
- adresa pro zaslání opraveného / nového zboží;
- soupis reklamovaného zboží s uvedením objednáčích a výrobních čísel zboží (uvedeno na štítku na zboží);
- kopie dodacího listu / předávacího protokolu / faktury;
- čas prvního výskytu vady, charakteristika vady, místo umístění reklamovaného zboží a kontaktní osoba objednatele pověřená reklamováním vady;
- další skutečnosti relevantní pro posouzení reklamace, např. prodloužená záruka, dekontaminační protokol.

4.3. Objednatel uplatňuje reklamace prostřednictvím těchto komunikačních kanálů, přičemž **preferovanou formou zadání reklamace je vyplnění kontaktního formuláře na webu [www.siemensportal.cz](http://www.siemensportal.cz).**

Web: <http://www.siemensportal.cz>

Telefon: +420 800 122 552

E-mail: [industry.cz@siemens.com](mailto:industry.cz@siemens.com)

4.4. Adresa pracoviště pro zaslání reklamovaného zboží z důvodu funkčních a materiálových vad:

Siemens, s.r.o.

Servisní středisko DI CZ

K Bílému vrchu 3172/22, 193 00 Praha 20

4.5. Dodavatel potvrdí objednateli bez zbytečného odkladu písemně přijetí reklamace.

4.6. Dodavatel se zavazuje odstranit oprávněně reklamovanou vadu v co nejkratší lhůtě s ohledem na dostupnost potřebných náhradních dílů.

- 4.7. Lhůty pro odstranění vady se prodlužují nejméně o dobu, po kterou nebyla ze strany objednatele poskytnuta součinnost nutná k řádnému odstranění vady.
- 4.8. Dodavatel odstraní oprávněně reklamovanou vadu dodáním buď náhradního zboží či dílu nebo opravou vadného zboží či dílu, případně dodáním chybějícího zboží či odstraněním právních vad. Příslušný způsob odstranění vady zvolí dodavatel s ohledem na charakter vady předmětného zboží a s ohledem na co nejvyšší míru hospodárnosti a efektivnosti zvoleného řešení. Odstraněním vady jedním z výše uvedených způsobů je reklamační nárok objednatele uspokojen a reklamační řízení ukončeno.

## 5. Omezení

- 5.1. Nároky ze smluvní záruky objednateli nevznikají v případech, kdy dodané zboží vykazuje pouze drobné či nepodstatné vady, které nemají vliv na funkčnost a užití zboží objednatel. A dále v případech:
- a) poškození zboží z důvodu jeho použití v nevhodných provozních podmínkách (ve vztahu k výrobcem stanovenému účelu použití uvedeným v návodu k obsluze) nebo neodborné montáže a chybného seřízení (vyjma případů kdy neodborná montáž, chybné seřízení nebo nedodržení instrukcí uvedených v návodu k obsluze bylo provedeno dodavatelem nebo osobou pověřenou dodavatelem);
  - b) nedodržování návodu k údržbě a obsluze (např. provozní a konzervační předpisy);
  - c) nepoužíváním olejů a mazacích prostředků dle specifikace uvedené v provozních předpisech;
  - d) nedodržování intervalů výměn oleje dle provozních předpisů;
  - e) nekontrolování stavu opotřebitelných dílů objednatel a nezajištění jejich včasné výměny;
  - f) poškození vnějšími vlivy, mechanického poškození nebo poškození cizími objekty, substancemi či nehodami;
  - g) kdy zboží vykazuje známky opravy nebo pokusu o opravu výrobcem neautorizovaným servisem;
  - h) kdy bylo zboží upraveno, přestavěno, změněno nebo konvertováno jinou osobou než výrobcem nebo autorizovanou osobou;
  - i) kdy bylo zboží komerčně pronajímáno;
  - j) kdy bylo sériové číslo nebo výrobní štítek na zboží upraveno, změněno nebo odstraněno.
- 5.2. Smluvní záruka se dále nevztahuje na součástky a díly, které na základě svého charakteru a funkce podléhají přirozenému opotřebením.
- 5.3. Dodavatel rovněž neodpovídá za vady a poruchy řídicích počítačů nebo programového vybavení, které vzniknou zásahem do operačního systému počítače, instalací nedoporučeného softwaru či připojením dodavatelem neschválených periferních zařízení.
- 5.4. Smluvní záruku je oprávněn uplatnit výhradně objednatel, který nemůže toto právo přenést na třetí osobu bez předchozího souhlasu dodavatele.

## 6. Způsob řešení reklamací funkční a materiálové vady

### 6.1. Výměna zboží

- 6.1.1. Za účelem urychlení vyřízení reklamačního nároku a zabránění vzniku škod spojených s vadným dílem na straně objednatele, dodavatel odstraní vadu reklamovaného zboží jeho výměnou. Dodavatel o této skutečnosti informuje objednatele písemným oznámením. Dále postupuje dodavatel při řešení reklamací výměnou podle následujících odstavců tohoto článku.
- 6.1.2. Dodavatel odešle objednateli náhradní zboží, které bude mít totožné parametry a vlastnosti jako reklamované zboží. Objednatel je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení náhradního zboží zaslat reklamované zboží na své náklady a nebezpečí na výše uvedenou adresu dodavatele určenou pro vyřizování funkčních reklamací (dle bodu 4.3). Vadné zboží je objednatel povinen zabalit do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu, vyhovujícího nárokům zvoleného způsobu přepravy zboží, řádně označit a s přiloženou kopií potvrzení o přijetí reklamací.

- 6.1.3. V případě, že je objednatel v prodlení s doručením reklamovaného zboží dodavateli, je dodavatel oprávněn objednateli vyúčtovat cenu náhradního zboží včetně balného a dopravy dle platného ceníku.
- 6.1.4. Pokud dodavatel vyřídí reklamaci objednatele výměnou zboží, jsou tímto nároky objednatele vyplývající či související s reklamací vůči dodavateli uspokojeny a reklamáce ukončena.
- 6.1.5. Pokud dodavatel reklamační nárok objednatele neuzná, vyzoomí o této skutečnosti bez prodlení písemnou formou objednatele. Objednatel je povinen ve lhůtě 14 dnů od zaslání vyzoomění informovat dodavatele, zda vrácené vadné zboží požaduje zaslat na vlastní náklady zpět, nebo souhlasí se šrotací zboží. V případě nedodržení stanovené lhůty bude účtováno skladné ve výši 500,- CZK / den. Pokud je vrácené vadné zboží z neuznané záruky opravitelné, dodavatel automaticky poskytne slevu ve výši zůstatkové hodnoty vadného zboží, které tímto zůstane dodavateli. Tato sleva se započítá s cenou náhradního plnění z bodu 6.1.2.

## 6.2. Záruční oprava

- 6.2.1. Pokud dodavatel rozhodne o způsobu řešení reklamáce opravou, je objednatel o této skutečnosti neprodleně informován. Pro zahájení reklamačního řízení musí být vadný díl doručen dodavateli na adresu viz bod 4.4.
- 6.2.2. Pokud dodavatel uzná reklamaci objednatele a doručí opravené zboží objednateli v ČR, jsou tímto nároky objednatele vyplývající či související s reklamací vůči dodavateli uspokojeny a reklamáce ukončena.
- 6.2.3. Pokud dodavatel neuzná reklamaci objednatele, postupuje se dále dle bodu 7 (Mimozáruční oprava).
- 6.2.4. Záruční doba se prodlužuje u opravované součásti o dobu, po kterou objednatel bez vlastního zavinění nemohl předmět dodávky v důsledku oprávněně reklamované vady užívat, maximálně však o 12 měsíců za celou záruční dobu.
- 6.2.5. Pokud dodavatel shledá, že se na reklamovanou vadu nevztahuje smluvní záruka nebo se nejedná o vadu, za níž dodavatel odpovídá, a dodavatel již dodal náhradní plnění, provedl opravu vadného dílu či zboží a / nebo poskytl práce a služby, uhradí objednatel na základě dodavatelem vystavené výzvy k úhradě takto vzniklé náklady z neoprávněné reklamáce dodavateli.

## 7. Mimozáruční oprava

- 7.1. Dodavatel se zavazuje na základě objednávky provést opravu zboží dodaného dodavatelem mimo poskytnutou smluvní záruku za jakost a za úhradu.
- 7.2. Cena opravy vychází z paušální hodnoty opravy zboží nebo, pokud paušální hodnota není stanovena, bude vypracována speciální cenová nabídka. I v případě neobjednání opravy na základě režimu speciální cenové nabídky budou zákazníkovi účtovány náklady spojené s otestováním zboží.
- 7.3. V případě, že bude zboží shledáno neopravitelným, bez ohledu na paušální cenu nebo speciální cenovou nabídku, budou objednateli vyúčtovány náklady spojené s provedeným otestováním, vrácením / šrotací zboží.
- 7.4. Zboží se musí skládat pouze z originálních náhradních dílů doporučených výrobcem a dodavatel k pozáruční opravě použije pouze takovéto originální náhradní díly. Dodavatel si vyhrazuje právo neprovést pozáruční opravu, pokud bylo již se zbožím neodborně manipulováno nebo bylo zboží neodborně upravováno, případně bylo již opravováno neautorizovaným servisem. Dále také v případě, že cena opravy přesáhne míru hospodárnosti.

## 8. Projektové vady („smlouva o dílo“)

- 8.1. Dodavatel poskytuje objednateli smluvní záruku za jakost na dodavatelem realizované dílo v délce 12 měsíců, pokud není smluvně stanoveno jinak. Lhůta začíná běžet v den přechodu nebezpečí škody.
- 8.2. U vyměněných nebo opravených částí díla trvá lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění 6 měsíců od data výměny nebo opravy, pokud původní lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění díla již uplynula dříve. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění v každém případě skončí nejpozději 24 měsíců od začátku původní lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
- 8.3. Záruka se nevztahuje na:
- běžné opotřebení, neshody způsobené nadměrným namáháním;
  - poškození, které je způsobeno prokazatelně neautorizovaným zásahem (instalace, montáž, úprava, uvedení do provozu nebo činnosti před uvedením do provozu, které neprovedla společnost Siemens) do díla ze strany objednatele, resp. provozovatele;
  - poškození způsobené provozem díla v jiných podmínkách, než pro které bylo dílo zhotoveno;
  - poškození způsobené nedodržením instrukcí a servisních intervalů uvedených v návodu k obsluze a údržbě;
  - nereprodukovatelné chyby softwaru;
  - vady způsobené vnějšími riziky, která společnost Siemens na základě smlouvy výslovně nepřevzala;
  - vady, které byly způsobeny použitím vadných podkladů poskytnutých objednatel, kdy dodavatel nemohl zjistit jejich nevhodnost ani při vynaložení úsilí, které lze na něm požadovat, nebo na nevhodnost předem upozornil objednatele, který přesto na jejich použití trval;
  - ostatní funkční a materiálové závady jednotlivého použitého zboží uvedené v bodě 5.
- 8.4. Objednatel uplatňuje reklamace písemně u projektového manažera odpovědného za realizaci projektu, popřípadě u určené kontaktní osoby, bez zbytečného odkladu od zjištění vady, nejpozději však do konce smluvní záruční doby.
- 8.5. V oznámení, resp. reklamačním protokolu uvede / doloží objednatel tyto údaje:
- název obchodní firmy, IČ, telefonní spojení, kontaktní e-mail;
  - specifikace obchodního případu – vystavená faktura, předávací protokol, dodací list zboží;
  - čas prvního výskytu vady, charakteristika vady, místo umístění reklamovaného díla, resp. jeho části a kontaktní osoba objednatele pověřená reklamováním vady;
  - další skutečnosti relevantní pro posouzení reklamace.
- 8.6. Dodavatel písemně potvrdí objednateli bez zbytečného odkladu přijetí reklamace.
- 8.7. Řádně reklamovanou vadu, na níž se vztahuje odpovědnost za vady či poskytnutá smluvní záruka, odstraní dodavatel opravou, novým vykonáním nebo poskytnutím prací či služeb, dodáním chybějící části díla. Způsob odstranění vady zvolí dodavatel s ohledem na charakter vady a s ohledem na co nejvyšší míru hospodárnosti a efektivnosti zvoleného řešení.
- 8.8. Případně dohodnutá lhůta pro odstranění vady se prodlužuje nejméně o dobu, po kterou nebyla ze strany objednatele poskytnuta součinnost nutná k řádnému odstranění vady, tj. zejména volný přístup, potřebná demontáž a montáž, u vad softwaru potřebný hardware, software a provozní podmínky, včetně vhodných pracovníků.
- 8.9. Pokud bude zjištěno, že není reklamace oprávněná, musí objednatel v plné výši uhradit vynaložené náklady k posouzení reklamace.

## 9. Kybernetická bezpečnost

- 9.1. Dodavatel nezaručuje, že zboží nebo dílo bude bezpečné z hlediska kybernetických hrozeb a že nebude obsahovat kybernetickou zranitelnost. Pokud je vadný software, dodavatel je povinen po záruční dobu poskytnout objednateli pouze aktualizovanou verzi softwaru, v níž byla vada odstraněna, a to, jakmile bude tato aktualizovaná verze od dodavatele nebo od jejího poskytovatele licence, je-li dodavatel pouze držitelem licence, přiměřeně k dispozici.

- 9.2. Pokud dodavatel software sám upravil nebo samostatně vyvinul, poskytne objednateli až do zajištění aktualizované verze softwaru také dočasné řešení pro obejít chyby nebo jiné provizorní nápravné řešení, pokud je toto řešení pro obejít chyby nebo provizorní řešení proveditelné s přiměřenými náklady a pokud by jinak byla obchodní činnost objednatele významně ztížena.
- 9.3. Vady budou odstraněny pouze v poslední verzi softwaru poskytnuté na základě této smlouvy. Tím nejsou dotčeny případné nároky objednatele v souvislosti s jakoukoli dřívější verzí softwaru, pokud objednatel oprávněně využívá licenci vztahující se na dřívější verzi softwaru (protože objednatel dostal možnost vykonávat uživatelské právo ve vztahu k dřívější verzi).
- 9.4. Dodavatel neodpovídá za vady softwaru, pokud je software poskytnut bezplatně a / nebo pro účely validace, jako například v případě zkušebních licencí nebo demo licencí či doplňkových programů s příklady aplikace připojených k dílu.