

REKLAMAČNÍ ŘÁD

platný od 1.5.2016

Záruční podmínky

- laserové tonery značky HAPPY PRINT- záruka 2 roky, originální laserové tonery – dle záruky stanovené výrobcem
- inkoustové cartridge značky HAPPY PRINT- záruka 1 rok, originální inkoustové cartridge- dle záruky stanovené výrobcem
- ostatní zboží - dle záruky stanovené výrobcem
- servisní práce - záruka 3 měsíce, náhradní díly - záruka 6 měsíců
- záruka se nevztahuje na vady vzniklé neodborným či nešetrným zacházením, špatným skladováním zboží, nebo když záruka už uplynula.
- záruční lhůta počíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem, jako doklad o převzetí zboží slouží daňový doklad (faktura, popř. dodací list)

Postup při reklamaci zboží:

- zákazník nahlásí reklamaci zboží osobně, telefonicky, e-mailem obchodnímu zástupci nebo zaměstnanci firmy
- reklamované zboží vyzvedne obchodní zástupce (závozník) od zákazníka, popř. zákazník dopraví osobně zboží do sídla firmy dodavatele
- zákazník vyplní „Reklamační list“ s popisem zboží - počet kusů vadného zboží, druh závady, typ zboží, datum vystavení „Reklamačního listu“.
- při reklamaci z důvodu vady tisku je nutné přiložit výtisk prokazující vadu
- pro urychlení vyřízení reklamace z důvodu vady tisku je vhodné přiložit stránku stavu spotřebního materiálu
- dle výše popsaných informací bude posouzen a stanoven další postup vyřizování reklamace
- zákazník bude o výsledku reklamace informován telefonicky, osobně, emailem.

• laserové kazety HAPPY PRINT

- ke kazetě je zapotřebí přiložit výtisk, kde je vidět důvod reklamace zboží, popřípadě písemný popis závady zboží
- obchodní zástupce (závozník) předá vadnou kazetu na posouzení reklamačnímu oddělení
- standardní vyřízení reklamace je 30 dnů
- v případě, že zákazník nemá jinou kazetu v zásobě a nemůže v důsledku toho tisknout, je zákazníkovi poskytnuta náhradní kazeta, která se neúčtuje do doby, než jsou známy výsledky reklamace „Reklamační list“ slouží zároveň jako dodací list
- vyřešení reklamace - 2 varianty:
 - dle % zbytkové váhy toneru ve vadné kazetě je zákazníkovi naúčtována cena za náhradní novou kazetu s danou slevou v % (např. zbude-li v kazetě 20% toneru, na novou kazetu bude poskytnuta sleva 20% z původní ceny)

- je navracena opravená původní kazeta se zbytkovým množstvím toneru, zákazník nic nehradí

- **inkoustové kazety HAPPY PRINT**

- ke kazetě je zapotřebí přiložit výtisk, kde je vidět důvod reklamace zboží, popřípadě písemný popis závady zboží
- obchodní zástupce (závozník) předá vadnou kazetu na posouzení reklamačnímu oddělení
- standartní vyřízení reklamace je 30 dnů

- **originální laserové a inkoustové kazety, ostatní spotřební materiál**

- ke kazetě je zapotřebí přiložit výtisk, kde je vidět důvod reklamace zboží, popřípadě písemný popis závady zboží
- někteří výrobci požadují specifické informace k vyřízení reklamace (např. foto, s/n zařízení, speciální konfigurační stránky apod.) pro bližší informace jak postupovat kontaktujte dodavatele
- standartní vyřízení reklamace je 30 dnů

- **ostatní zboží**

- vždy pro bližší informace kontaktujte dodavatele
- standartní vyřízení reklamace je 30 dnů

Reklamacce zboží vzniklé přepravou k odběrateli

- odběratel je povinen zboží neodkladně při převzetí zkontrolovat
- pokud je zjištěno mechanické poškození obalu zboží, je odběratel povinen sepsat s přepravní službou protokol o převzetí zboží s „výhradou“ a následně zkontrolovat stav zboží, v případě poškození vyhotovit písemný zápis o poškození za přítomnosti dopravce
- odpovědnost za poškození v průběhu přepravy nese dopravce, veškeré zboží je pojištěno
- uplatnit reklamaci za vady množství, druhu a zjevné vady je odběratel povinen oznámit dodavateli neodkladně, a to písemnou formou nejpozději do 2 dnů od převzetí zboží
- vady, které existovaly v okamžiku převzetí zboží, ale projeví se později, je odběratel povinen oznámit dodavateli ihned poté, co byla závada zjištěna
- reklamacce nemusí být přijata, pokud zásilka nebyla převzata s „výhradou“ a na obalu jsou viditelné známky poškození

Přepravní podmínky při zajištění servisu

- Způsob přepravy zařízení do servisu doporučujeme předem konzultovat s dodavatelem.
- Přepravní náklady na přepravu zařízení do záručního servisu a zpět k uživateli hradí u oprávněných reklamací dodavatel, přepravu do záručního servisu zajišťuje sám uživatel. Přepravu zpět zajišťuje dodavatel.
- Zařízení je nutno před přepravou zabezpečit proti poškození a znečištění, např. pomocí upozornění „Pozor křehké“, „Neklopit“ apod.
- V případě, že zasíláte zařízení do servisu poštou nebo přepravní společností, je nejlepší použít originální obal, předejde se tak případnému poškození při přepravě. Pokud originální obal již nemáte, zařízení musíte pečlivě zabalit tak, aby odolalo i případnému pádu. To znamená krabici pečlivě vystlat měkkým materiálem, aby se zařízení v krabici vůbec nepohybovalo. Dodavatel nenes odpovědnost za poškození zařízení přepravou v důsledku použití nevhodného přepravního obalu.
- Zařízení lze zasílat pouze běžnými přepravními službami, např. česká pošta, PPL apod.

