

Reklamační řád

Tento reklamační řád je vydán společností ITTEC za účelem úpravy postupu při uplatnění a vyřizování práv kupujícího z vadného plnění a práv ze záruky za jakost u strojů, techniky, náhradních dílů, příslušenství a souvisejících služeb dodávaných společností ITTEC (zejména servis strojů), a to s účinností od 21. 7. 2026.

Tento reklamační řád se neuplatní na nájemní smlouvy uzavírané společností ITTEC.

1. Vymezení používaných pojmů

„ITTEC“ nebo **„prodávající“** je společnost ITTEC, s.r.o., IČO: 64574296, se sídlem Vitějovská 228/12, Cholupice, 143 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 41746.

„internetové stránky společnosti ITTEC“ jsou internetové stránky společnosti ITTEC dostupné na adrese <https://www.ittec.cz>.

„kupující“ je osoba,

- která od společnosti ITTEC nabývá vlastnické právo ke zboží, stroji, náhradnímu dílu, příslušenství, anebo
- které společnost ITTEC poskytuje službu,

ať už se jedná o podnikatele nebo spotřebitele.

„smlouva“ je kupní smlouva, smlouva o poskytnutí služby, servisní smlouva, objednávka nebo jiné ujednání mezi společností ITTEC a kupujícím, jehož předmětem je dodání zboží, stroje, náhradního dílu, příslušenství nebo poskytnutí souvisejících služeb.

„podnikatel“ je kupující, který jedná se společností ITTEC v rámci své podnikatelské činnosti, samostatného výkonu svého povolání nebo v souvislosti s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností, a dále právnická osoba.

„reklamace“ je procesní označení pro uplatnění práva z vadného plnění nebo práva ze záruky za jakost vůči společnosti ITTEC. U práv z vadného plnění kupující vytýká vadu zboží nebo služby. U práv ze záruky za jakost kupující uplatňuje, že si zboží v záruční době nezachovalo vlastnosti, funkce, výkonnost nebo použitelnost přislíbené v záruce.

„reklamační řád“ je tento reklamační řád vydaný společností ITTEC a dostupný na jejích internetových stránkách.

„služba“ je související služba poskytovaná společností ITTEC kupujícímu, zejména montáž, instalace, uvedení do provozu, servisní zásah, oprava, údržba nebo jiný obdobný úkon.

„spotřebitel“ je kupující, který je fyzickou osobou a jedná se společností ITTEC mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání.

„stroj“ nebo **„zboží“** je zařízení, technika, vozidlo, stroj, nástavec, přídatné zařízení, příslušenství, náhradní díl nebo jiná věc dodaná společností ITTEC kupujícímu. Přiměřeně se ustanovení týkající stroje nebo zboží použijí i na službu.

„**VZP**“ nebo „**záruční podmínky**“ jsou všeobecné záruční podmínky společnosti ITTEC upravující smluvní záruku za jakost poskytovanou společností ITTEC nad rámec zákonných práv kupujícího z vadného plnění.

„**záruční list**“ je potvrzení o smluvní záruce za jakost vystavené ke konkrétnímu zboží, stroji, náhradnímu dílu nebo příslušenství; může mít také podobu produktové záruční přílohy.

„**záruka**“ je záruka za jakost výslovně poskytnutá společností ITTEC ve vztahu k prodávanému zboží nebo poskytnuté službě.

2. Účel reklamačního řádu a vztah k ostatním dokumentům

1. Tento reklamační řád upravuje pravidla pro uplatnění, přijetí, evidenci, posouzení a vyřízení reklamace, a to jak při uplatnění práv z vadného plnění týkajících se zboží nebo souvisejících služeb, tak při uplatnění práv ze záruky za jakost. Reklamační řád se použije, pokud ze smlouvy, záručního listu, VZP, produktové záruční přílohy, servisní dokumentace nebo jiného ujednání nevyplývá odlišný postup.
2. Reklamační řád neurčuje samostatně rozsah smluvní záruky za jakost. Rozsah záruky, záruční doba, zaručené vlastnosti, provozní limity, zvláštní výluky a další podmínky záruky se určují zejména podle smlouvy, záručního listu, VZP, produktové záruční přílohy poskytnuté společností ITTEC nebo jiného výslovného prohlášení společnosti ITTEC.
3. U práv z vadného plnění se posuzuje zejména, zda zboží nebo služba vykazovaly vadu, za kterou společnost ITTEC odpovídá.
4. U práv ze záruky za jakost se posuzuje zejména, zda si zboží po dobu trvání záruky zachovalo vlastnosti, funkce, výkonnost nebo použitelnost přislíbené v záručním listu, VZP, smlouvě, produktové záruční příloze poskytnuté společností ITTEC nebo jiném záručním prohlášení společnosti ITTEC a zda jsou splněny podmínky záruky.
5. Obecní smluvní rámec prodeje zboží nebo poskytování služeb, zejména uzavření smlouvy, cenu, platební podmínky, dodání, převzetí zboží, přechod nebezpečí škody, výhradu vlastnického práva a další smluvní otázky, upravují příslušné všeobecné obchodní podmínky.

3. Uplatnění reklamace

6. Aby mohlo být reklamaci kupujícího ze strany společnosti ITTEC vyhověno, musí ji kupující u společnosti ITTEC uplatnit řádně a včas.
7. Kupující je povinen zboží nebo poskytnutou službu zkontrolovat co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží anebo po poskytnutí služby a uplatnit práva z vadného plnění ve vztahu ke zjištěným vadám, které existovaly již při převzetí,
 - a) bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil nebo při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit mohl, pokud se jedná o kupujícího, který je podnikatelem,
 - b) do 2 let od převzetí věci nebo služby, pokud se jedná o kupujícího, který je spotřebitelem.
8. Opožděné uplatnění práva z vadného plnění kupujícím, může být důvodem pro nepřiznání těchto práv ze strany společnosti ITTEC.

9. Je-li ke zboží nebo službě poskytnuta záruka za jakost, je kupující povinen vytknout vadu krytou touto zárukou společností ITTEC ve lhůtě určené délkou záruční doby. Opožděné vytknutí vady kryté zárukou za jakost může být důvodem pro nepřiznání práv ze záruky
10. Reklamací lze uplatnit v sídle společnosti ITTEC, v provozovně společnosti ITTEC, ve které je přijetí reklamací možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, u servisního střediska určeného společností ITTEC, e-mailem, nebo jiným způsobem uvedeným na internetových stránkách společnosti ITTEC, ve smlouvě, záručním listu, VZP nebo servisní dokumentaci.
11. V provozovně, ve které je přijímání reklamací možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, je v provozní době přítomen pracovník pověřený přijímáním reklamací.

4. Údaje a podklady potřebné k posouzení reklamací

12. Při uplatnění reklamací kupující uvede zejména:
 - a) svoje identifikační a kontaktní údaje,
 - b) označení zboží nebo služby, zejména typ, model, výrobní číslo, číslo zakázky nebo jiné identifikační údaje,
 - c) datum převzetí zboží nebo poskytnutí služby, číslo smlouvy, objednávky, faktury, předávacího protokolu, servisního protokolu nebo jiného dokladu, je-li k dispozici,
 - d) popis vady nebo nezachování zaručených vlastností a okolností, za nichž se problém projevil,
 - e) počet motohodin, počet nabíjecích cyklů, stav počítadla, stav baterie nebo jiný provozní údaj, je-li pro dané zboží relevantní,
 - f) požadovaný způsob vyřízení reklamací, pokud jej kupující uplatňuje,
 - g) fotografie, videozáznamy, chybová hlášení, servisní záznamy nebo jiné podklady, které mohou pomoci reklamaci posoudit.
13. Neuvede-li kupující všechny údaje potřebné k posouzení reklamací, společnost ITTEC jej vyzve k jejich doplnění, pokud je doplnění vzhledem k povaze reklamací potřebné. To se netýká údajů uvedených v písm. f) předchozího odstavce; pokud kupující nezvolí požadovaný způsob vyřízení reklamací, vyřídí prodávající reklamaci dle vlastní úvahy způsobem přiměřeným povaze vady.

5. Přijetí a evidence reklamací

14. Společnost ITTEC reklamaci převezme a zaeviduje. Při převzetí reklamací společnost ITTEC zaznamená zejména datum uplatnění reklamací, identifikaci kupujícího, označení zboží nebo služby, popis vady nebo nezachování zaručených vlastností, předané doklady, požadovaný způsob vyřízení, byl-li kupujícím uplatněn, a kontaktní údaje pro informaci o vyřízení reklamací.
15. Převzetí reklamací, převzetí zboží k posouzení ani provedení diagnostiky samo o sobě neznamená, že společnost ITTEC uznává reklamaci jako důvodnou, uznává odpovědnost za vadu, potvrzuje nezachování zaručených vlastností nebo uznává nárok na jakékoliv plnění kupujícímu.

16. Je-li kupujícím spotřebitel, společnost ITTEC mu při uplatnění reklamace vydá písemné potvrzení. Potvrzení obsahuje zejména datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení, pokud jej spotřebitel uvedl, a kontaktní údaje spotřebitele pro informaci o vyřízení reklamace.
17. Je-li kupujícím podnikatel, společnost ITTEC potvrdí přijetí reklamace přiměřeným způsobem, zejména e-mailem, servisním protokolem, reklamačním protokolem, předávacím protokolem nebo jiným písemným záznamem.

6. Bezpečnost, odstavení a zachování stavu zboží

18. Kupující je povinen zdržet se dalšího užívání zboží, pokud by jeho dalším užíváním mohlo dojít ke zvětšení vady, zhoršení stavu zboží, vzniku škody, ohrožení bezpečnosti osob, ztrátě důkazů nebo ztížení posouzení reklamace, včetně ověření zachování zaručených vlastností.
19. Je-li další užívání zboží bezpečnostně rizikové, je kupující povinen zboží odstavit a neužívat jej do doby posouzení reklamace nebo do obdržení pokynu společnosti ITTEC.
20. Společnost ITTEC může kupujícímu dát přiměřené pokyny k odstavení, uskladnění, přepravě, ochraně zboží před dalším poškozením nebo dalšímu nakládání se zbožím. Kupující je povinen takové pokyny dodržet, pokud jsou přiměřené a potřebné k bezpečnému zachování stavu zboží nebo k posouzení reklamace.
21. Kupující nesmí bez předchozí dohody se společností ITTEC provádět takové zásahy do zboží, které by mohly změnit stav reklamované vady, ovlivnit ověření zaručených vlastností, znemožnit zjištění příčiny problému nebo ztížit posouzení reklamace. To neplatí pro nezbytné úkony potřebné k zabránění škodě, ochraně života nebo zdraví nebo splnění pokynu orgánu veřejné moci.

7. Předání zboží, součinnost a doklady

22. Kupující je povinen umožnit společnosti ITTEC posouzení reklamace. Podle povahy zboží, služby a uplatněného práva může jít zejména o předání zboží společnosti ITTEC, zpřístupnění stroje v místě jeho umístění, zaslání reklamované součásti, předložení fotografií, videozáznamů, provozních dat, servisní dokumentace nebo jiných podkladů.
23. Je-li s ohledem na rozměry, hmotnost, bezpečnost, umístění nebo charakter reklamace účelné posoudit stroj mimo provozovnu společnosti ITTEC, dohodne společnost ITTEC s kupujícím přiměřený způsob posouzení, zejména prohlídku stroje v místě jeho umístění, přepravu stroje do servisu nebo zaslání reklamované součásti.
24. Kupující je povinen na žádost společnosti ITTEC předložit doklad o koupi, záruční list, předávací protokol, servisní knížku, doklady o provedené údržbě, záznamy o motohodinách, doklady o použitých provozních kapalinách, náhradních dílech nebo příslušenství, záznamy z diagnostiky nebo jiné podklady potřebné k posouzení reklamace.
25. Je-li kupujícím podnikatel, neposkytnutí potřebné součinnosti nebo nepředložení potřebných dokladů může vést k omezení nebo uznání reklamace v rozsahu, v jakém tím bylo znemožněno nebo podstatně ztíženo posouzení vady, její příčiny, rozsahu nebo posouzení splnění podmínek záruky.

8. Posouzení reklamace

26. Společnost ITTEC posoudí důvodnost reklamace podle toho, zda kupující uplatňuje právo z vadného plnění, nebo právo ze záruky za jakost, a to na základě povahy uplatněného problému, jeho příčiny, stavu zboží, dostupných dokladů, provozních dat, servisní historie, výsledků diagnostiky, informací výrobce a dalších okolností relevantních pro posouzení reklamace.
27. Při posouzení reklamace zohlední společnost ITTEC zejména smlouvu, nabídku, objednávku, předávací protokol, záruční list, VZP, produktovou záruční přílohu poskytnutou společností ITTEC, technickou dokumentaci, servisní dokumentaci, návod k použití, produktový list, vzorek, předlohu, servisní historii, provozní a diagnostická data a jiné výslovné prohlášení společnosti ITTEC, pokud byly kupujícímu předány nebo zpřístupněny a jsou relevantní pro posouzení reklamace.
28. Společnost ITTEC je oprávněna pověřit posouzením reklamace výrobce, dovozce, autorizovaný servis, servisního technika, znalce nebo jinou odborně způsobilou osobu.
29. Při posouzení reklamace může společnost ITTEC využít diagnostická data stroje, záznamy o motohodinách, nabíjecích cyklech, chybových hlášeních, provozních parametrech, poloze, historii údržby, softwarových zásazích nebo uživatelských zásazích, pokud jsou tato data dostupná a jejich použití je potřebné k posouzení reklamace.
30. U práv z vadného plnění společnost ITTEC posuzuje zejména, zda zboží při převzetí odpovídalo smlouvě, mělo sjednané a obvyklé vlastnosti, vlastnosti uvedené v dokumentaci nebo prohlášení společnosti ITTEC, bylo dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny a bylo vhodné k účelu, pro který jej kupující požadoval a s nímž společnost ITTEC souhlasila.
31. Pokud byla kupujícímu před uzavřením smlouvy výslovně a srozumitelně sdělena určitá odchylka vlastnosti zboží a kupující s takovou odchylkou souhlasil, neposuzuje se tato odchylka jako vada.
32. U práv ze záruky za jakost společnost ITTEC posuzuje zejména, zda si zboží po sjednanou záruční dobu zachovalo vlastnosti, funkce, výkonnost nebo použitelnost přislíbené v záručním listu, VZP, smlouvě, produktové záruční příloze poskytnuté společností ITTEC nebo jiném záručním prohlášení společnosti ITTEC, zda uplatněná situace spadá do rozsahu záruky a zda jsou splněny podmínky záruky.

9. Důvody, pro které reklamace nemusí být uznána

33. Reklamace nemusí být důvodná zejména tehdy, pokud se prokáže, že u práv z vadného plnění nejde o vadu, za kterou společnost ITTEC odpovídá, nebo u práv ze záruky za jakost nejde o nezachování zaručených vlastností spadající do rozsahu záruky.
34. Reklamace nemusí být důvodná zejména v rozsahu, v jakém se prokáže, že vada nebo nezachování zaručených vlastností vznikly nesprávným užíváním, užíváním k jinému než určenému účelu, nedodržením návodu, neprovedením předepsané údržby, použitím nevhodných provozních kapalin, maziv, náhradních dílů nebo příslušenství, neodborným zásahem, mechanickým poškozením, nehodou, přetížením, nevhodným skladováním, vnějšími vlivy nebo jinou okolností, za kterou společnost ITTEC neodpovídá.
35. Za vadu ani nezachování zaručených vlastností se zpravidla nepovažuje běžné opotřebení odpovídající obvyklému užívání zboží, jeho životnosti, počtu motohodin, provoznímu zatížení

nebo povaze spotřebního dílu, ledaže by ze smlouvy, záručního listu, VZP nebo výslovného prohlášení společnosti ITTEC vyplývalo něco jiného.

36. U použitého, předváděcího, výstavního nebo repasovaného stroje se reklamační neposuzuje jako důvodná v rozsahu, v jakém se týká vady, opotřebení, nezachování vlastnosti nebo jiného stavu, se kterým byl kupující před uzavřením smlouvy seznámen, pro který byla sjednána nižší cena nebo který odpovídá obvyklému stavu takového stroje.
37. U práv ze záruky za jakost nemusí být reklamační důvodná také tehdy, pokud uplatněné nezachování zaručených vlastností nespadá do rozsahu záruky, bylo ze záruky výslovně vyloučeno, záruka již uplynula, byl překročen provozní limit nebo nebyla splněna podmínka záruky stanovená v záručním listu, VZP, produktové záruční příloze nebo jiné záruční dokumentaci.
38. Zamítne-li společnost ITTEC reklamaci kupujícího, který je spotřebitelem, vydá spotřebiteli písemné odůvodnění zamítnutí reklamační.

10. Lhůty pro vyřízení reklamační

39. Je-li kupujícím spotřebitel, společnost ITTEC reklamaci včetně odstranění vady vyřídí a spotřebitel o tom bude informován nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamační, pokud se společnost ITTEC se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtu. Lhůta se počítá od řádného uplatnění reklamační a neběží po dobu, kdy kupující nebude společnosti ITTEC poskytovat součinnost nezbytnou k posouzení a vyřízení reklamační.
40. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamační spotřebitele může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
41. Je-li kupujícím podnikatel, reklamační bude vyřízena v přiměřené době s ohledem na povahu vady, dostupnost náhradních dílů, nutnost odborné diagnostiky, součinnost výrobce, složitost opravy, potřebu servisního zásahu v místě a provozní možnosti servisu, není-li sjednáno jinak.

11. Způsoby vyřízení reklamační

42. Reklamační může být podle povahy vady nebo nezachování zaručených vlastností, právního režimu reklamační a dostupnosti nápravy vyřízena zejména opravou, výměnou součástí, dodáním náhradního dílu, výměnou zboží, poskytnutím přiměřené slevy, vrácením ceny, zamítnutím reklamační s uvedením důvodu nebo jiným dohodnutým způsobem.
43. Je-li kupujícím spotřebitel a jde o vadu zboží, může spotřebitel požadovat odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo opravou věci. Společnost ITTEC může zvolený způsob odstranění vady odmítnout, pokud je nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný, zejména s ohledem na význam vady, hodnotu zboží bez vady a možnost odstranit vadu druhým způsobem bez značných obtíží pro spotřebitele.
44. Společnost ITTEC odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobila značné obtíže. Při volbě postupu se zohlední povaha zboží, účel, pro který bylo zboží pořízeno, bezpečnost, dostupnost náhradních dílů a technická proveditelnost zvoleného řešení.
45. Je-li kupujícím spotřebitel, může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy tehdy, pokud společnost ITTEC vadu neodstraní, odmítne ji odstranit, vada se projeví

opakovaně, vada představuje podstatné porušení smlouvy nebo je z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele. Spotřebitel nemůže od smlouvy odstoupit, je-li vada nevýznamná.

46. U práv ze záruky za jakost se způsob vyřízení řídí zejména záručním listem, VZP, produktovou záruční přílohou nebo jiným záručním prohlášením společnosti ITTEC. Uznané uplatnění práva ze záruky může být vyřízeno zejména opravou, výměnou součástí, dodáním náhradního dílu nebo jiným způsobem stanoveným v záruční dokumentaci.
47. Provedení opravy nebo výměny v rámci reklamace samo o sobě nezakládá novou smluvní záruku za jakost na celý stroj, ledaže to vyplývá ze záručního listu, VZP, smlouvy, práv, která nelze kupujícímu odejmout, nebo z výslovného písemného prohlášení společnosti ITTEC.
48. Je-li kupujícím podnikatel, způsob vyřízení reklamace se řídí zejména smlouvou, prodejními VOP, VZP, záručním listem, produktovou záruční přílohou poskytnutou společností ITTEC nebo dohodou smluvních stran.

12. Informace o vyřízení a předání zboží zpět

49. Společnost ITTEC informuje kupujícího o vyřízení reklamace způsobem sjednaným nebo přiměřeným okolnostem, zejména e-mailem, telefonicky, SMS, písemně, servisním protokolem, reklamačním protokolem nebo jiným prokazatelným způsobem.
50. Je-li reklamace zamítnuta, společnost ITTEC uvede důvod zamítnutí. Důvod zamítnutí může být uveden zejména v reklamačním protokolu, servisním protokolu, e-mailu nebo jiném písemném záznamu.
51. Je-li kupujícím spotřebitel, společnost ITTEC mu po vyřízení reklamace vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, popřípadě písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
52. Kupující je povinen převzít zboží po vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu poté, co je k tomu společností ITTEC vyzván. Společnost ITTEC kupujícího ve výzvě informuje o místě, způsobu a přiměřené lhůtě k převzetí zboží.
53. Pokud si kupující nepřevzme zboží po vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu poté, co byl informován o možnosti jeho převzetí, vzniká společnosti ITTEC vůči kupujícímu nárok na úhradu nákladů s tím spojených, zejména nákladů na skladování, manipulaci, ochranu zboží, pojištění, opakované předání, opakovanou dopravu nebo administrativu. Náklady na skladování, manipulaci, ochranu a pojištění zboží činí paušální částku 250 Kč za každý započatý den prodlení s převzetím zboží, není-li společností ITTEC prokázána jiná výše účelně vynaložených nákladů. .
54. Jestliže je kupujícím podnikatel a nepřevzme zboží po vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu poté, co byl informován o možnosti jeho převzetí, vzniká společnosti ITTEC zároveň nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každý započatý den prodlení s převzetím zboží
55. Vyměněné součásti, které byly nahrazeny v rámci důvodné reklamace nebo uznané záruční opravy na náklady společnosti ITTEC, se stávají vlastnictvím společnosti ITTEC, ledaže se společnost ITTEC a kupující výslovně dohodnou jinak.

13. Náklady a doprava

56. Náklady spojené s reklamací se posuzují podle toho, zda je reklamáce důvodná, jaký je právní režim reklamáce, zda jde o reklamaci spotřebitele nebo podnikatele a jaký způsob posouzení nebo vyřízení je vzhledem k povaze zboží přiměřený.
57. U velkých strojů, strojů pevně umístěných u kupujícího nebo strojů, jejichž přeprava by byla nepřiměřeně nákladná nebo technicky obtížná, dohodne společnost ITTEC s kupujícím přiměřený a hospodárný způsob zpřístupnění, posouzení a vyřízení reklamáce.
58. Je-li kupujícím spotřebitel a reklamáce uplatněná z práv z vadného plnění je důvodná, nese společnost ITTEC náklady potřebné k odstranění vady a nahradí spotřebiteli prokazatelně účelně vynaložené náklady, které mu vznikly v souvislosti s oprávněným uplatněním reklamáce.
59. Je-li kupujícím spotřebitel a důvodně uplatňuje právo ze záruky za jakost, nese společnost ITTEC náklady potřebné k poskytnutí záručního plnění, které se zavázala poskytnout. Náklady na dopravu zboží, cestu technika, výjezd servisního vozidla, demontáž, montáž, manipulaci nebo jiné související náklady hradí společnost ITTEC pouze tehdy, pokud jsou součástí přislíbeného záručního plnění, vyplývají ze záručního listu, VZP, produktové záruční přílohy poskytnutí společností ITTEC nebo smlouvy, nebo pokud jejich úhradu společnost ITTEC předem potvrdí, v opačném případě tyto náklady nese kupující.
60. Je-li kupujícím podnikatel a reklamáce uplatněná z práv z vadného plnění je důvodná, nese společnost ITTEC náklady potřebné k odstranění vady. Společnost uhradí kupujícímu prokazatelné náklady, které kupující účelně vynaložil při uplatnění tohoto práva, pouze pokud byly vzhledem k povaze zboží, povaze vady, místu plnění a zvolenému způsobu vyřízení reklamáce potřebné, přiměřené a hospodárné.
61. Náklady na dopravu zboží, cestu technika, výjezd servisního vozidla, manipulaci, demontáž, montáž, skladování, přepravu nebo vrácení zboží se u důvodné reklamáce podnikatele z práv z vadného plnění hradí pouze tehdy a pouze v takové výši, v jaké byly potřebné k řádnému uplatnění, posouzení nebo vyřízení reklamáce. Pokud kupující bez předchozí dohody zvolí nákladnější postup, než byl vzhledem k okolnostem potřebný, nese rozdíl nákladů sám.
62. Je-li kupujícím podnikatel a důvodně uplatňuje právo ze záruky za jakost, nese společnost ITTEC náklady vlastního záručního plnění, které se zavázala poskytnout, zejména náklady na opravu, výměnu, dodání náhradního dílu nebo jinou službu uvedenou v záručním listu, VZP, produktové záruční příloze, smlouvě nebo jiném záručním prohlášení společnosti ITTEC.
63. Náklady na dopravu zboží, cestu technika, výjezd servisního vozidla, manipulaci, demontáž, montáž, skladování, přepravu nebo vrácení zboží při uplatnění práva ze záruky za jakost podnikatelem hradí společnost ITTEC pouze tehdy, pokud jsou součástí sjednaného nebo přislíbeného záručního plnění, nebo pokud jejich úhradu společnost ITTEC předem písemně potvrdila. Není-li taková úhrada sjednána nebo potvrzena, hradí tyto náklady kupující.
64. Je-li kupujícím podnikatel a reklamáce je nedůvodná, může společnost ITTEC požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů zejména na diagnostiku, práci technika, dopravu, cestu technika, výjezd servisního vozidla, manipulaci, demontáž, montáž, skladování, přepravu nebo vrácení zboží.

14. Placené úkony zjištěné při reklamaci

65. Pokud při reklamaci společnost ITTEC zjistí potřebu provést úkon, který nespadá do bezplatného vyřízení reklamace, společnost ITTEC o tom kupujícího informuje. Společnost ITTEC takový úkon provede za předpokladu, že kupující bude souhlasit s jeho provedením a cenou (popř. způsobem určení ceny). Bez předchozího souhlasu kupujícího může společnost ITTEC provést pouze nezbytný úkon potřebný k zabránění bezprostřední škodě, ohrožení bezpečnosti nebo znehodnocení zboží, pokud je takový postup přiměřený okolnostem.

15. Software, digitální vlastnosti, provozní data a osobní údaje

66. Je-li součástí zboží software, řídicí jednotka, telematika, bateriový systém, digitální obsah, digitální služba nebo jiný elektronický prvek, může být k posouzení reklamace nutné zohlednit produktovou dokumentaci, licenční podmínky, provozní data, diagnostická data, aktualizace, servisní zásahy a uživatelské zásahy do softwaru nebo elektronických systémů.
67. Kupující je povinen umožnit společnosti ITTEC stažení a vyhodnocení provozních a diagnostických dat v rozsahu nezbytném k posouzení reklamace. Společnost ITTEC používá tato data pouze v rozsahu potřebném pro posouzení reklamace, servisní zásah, bezpečnostní vyhodnocení nebo související komunikaci s výrobcem, dovozcem nebo autorizovaným servisem.
68. Je-li kupujícím spotřebitel a zboží má digitální vlastnosti, tímto reklamačním řádem nejsou omezena jeho práva týkající se digitálního obsahu, digitálních služeb, aktualizací, funkčnosti, kompatibility, interoperability nebo bezpečnosti, pokud se tato práva na konkrétní zboží použijí.
69. Společnost ITTEC zpracovává osobní údaje kupujícího v souvislosti s vyřizováním reklamací, vedením reklamační a servisní evidence, komunikací s kupujícím a poskytováním souvisejících služeb. Podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v zásadách zpracování osobních údajů dostupných na internetových stránkách společnosti ITTEC.

16. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

70. Pokud mezi společnostmi ITTEC a spotřebitelem vznikne spor ze smlouvy, reklamace nebo záruky a nepodaří se jej vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.
71. Návrhy na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu přijímá Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.gov.cz, internetové stránky: coi.gov.cz/informace-o-adr/.
72. Návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu lze podat zpravidla nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel u společnosti ITTEC poprvé uplatnil právo, které je předmětem sporu.

17. Závěrečná ustanovení

73. Tento reklamační řád, smlouva i právní vztahy s nimi související se řídí právním řádem České republiky.

74. Společnost ITTEC je oprávněna tento reklamační řád jednostranně měnit nebo doplňovat, a to s účinky do budoucna. Změny reklamačního řádu se použijí na reklamace uplatněné po nabytí účinnosti změny, ledaže jsou pro kupujícího výhodnější nebo je kupující výslovně přijme. Změnou reklamačního řádu nejsou dotčeny reklamace uplatněné před nabytím účinnosti změny, již vzniklá práva kupujícího, rozsah již poskytnuté záruky za jakost ani práva spotřebitele, která nelze předem vyloučit nebo omezit.
75. Je-li některé ustanovení tohoto reklamačního řádu neplatné, zdánlivé nebo neúčinné, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Namísto takového ustanovení se použije platné a účinné pravidlo, které se mu svým smyslem a účelem nejvíce blíží, a u spotřebitele vždy pravidlo, které je v souladu s ochranou, jíž se spotřebitel nemůže předem vzdát ani ji smluvně omezit.