

# Reklamační řád

**Monitoring RC System s.r.o.**

se sídlem: Ringhofferova 115/1, Třebonice, 155 21 Praha 5

## Reklamační řád

účinný od 9.3.2018, vydaný pro účely reklamací zařízení a služeb GPS/GSM monitorování společnosti Monitoring RC System s.r.o.

### Článek 1.

#### Předmět a cíl reklamačního řádu

1.1 Předmětem tohoto reklamačního řádu společnosti **Monitoring RC System s.r.o.** (dále jen „poskytovatel“) je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací uživatelů.

### Článek 2.

#### Definice pojmů.

Pro účely tohoto reklamačního řádu se rozumí:

Poskytovatelem společnost **Monitoring RC System s.r.o.**, jako provozovatel služby GPS/GSM monitorování.

Uživatelé osoba, se kterou má poskytovatel uzavřenou smlouvu a/nebo smlouvu zajišťující závazky plynoucí z uzavřené smlouvy o GPS/GSM monitoringu a smlouvu (objednávku) o dodávce GPS/GSM monitorovacích zařízení.

Zařízením se rozumí GPS/GSM monitorovací zařízení a jeho příslušenství sloužící k poskytování služby GPS/GSM monitorování.

Prodejcem se rozumí právnická, či fyzická osoba, která v některých případech provádí prodej a instalaci GPS/GSM zařízení poskytovatele uživatelům. Smlouvu o GPS/GSM monitoringu uzavírá s uživatelem vždy poskytovatel.

Servisním místem se rozumí poskytovatelem autorizovaná právnická, nebo fyzická osoba, která provádí instalaci a servis GPS/GSM zařízení pro poskytovatele, nebo servisní provozovna poskytovatele (Rakovník).

Instalačním protokolem se rozumí listinný doklad o instalaci. Instalační protokol musí obsahovat přesné označení zařízení včetně jeho identifikačního čísla, datum uvedení do provozu, označení instalačního technika a/nebo organizace, která provedla instalaci zařízení spolu s potvrzením, že uvedené zařízení nemá vliv na bezpečnost provozu vozidla.

### Článek 3

#### Postup zjišťování vady zařízení, služeb a jejich odstraňování

**3.1** V případě zjištění vady na zařízení, či vady funkce zařízení nebo funkce / služeb webové aplikace, je uživatel povinen nejprve kontaktovat technickou podporu poskytovatele, a to v pracovních dnech od 9:00 do 16:00, na tel.:00420 311 249 997, případně na e-mailu [tech.podpora@satelitnisedovani.cz](mailto:tech.podpora@satelitnisedovani.cz) a sdělit jak se vada projevuje, od kdy a na jakém vozidle (RZ

vozidla a GPS identifikační číslo monitorovacího zařízení) ji upozoruje a v případě, že se dá předpokládat, že původem závady je funkce zařízení, tak je uživatel povinen sdělit poskytovateli všechny zásahy do vozidla, včetně servisních prohlídek, oprav, a jiných návštěv servisů, od doby kdy naposledy zařízení fungovalo správně.

**3.2** V součinnosti uživatele a technické podpory bude prověřena funkce zařízení, s ním spojených funkcí a služeb webové aplikace.

**3.3** Zjistí-li technická podpora poskytovatele, že:

- 1) závada je na straně:
  - a) zařízení nebo jeho zapojení:
    - dohodne se uživatel s poskytovatelem na místě, o postupu a harmonogramu opravy
    - po odstranění závady ověří poskytovatel s uživatelem, zda je závada odstraněna a následně ukončí proces projednání stížnosti / reklamace
  - b) Konfigurace zařízení, jeho firmware nebo Webové aplikace:
    - poskytovatel vzdáleně aktualizuje firmware, nastavení zařízení nebo nastavení webové aplikace
    - po odstranění závady ověří poskytovatel s uživatelem, zda je závada odstraněna a následně ukončí proces projednání stížnosti / reklamace
  - c) Funkce serveru, jeho aplikací
    - poskytovatel opraví tuto závadu.
    - po odstranění závady ověří poskytovatel s uživatelem, zda je závada odstraněna a následně ukončí proces projednání stížnosti / reklamace.
- 2) Že se jedná o neodstranitelnou závadu:
  - a) zařízení – poskytovatel se dohodne s uživatelem na postupu výměny zařízení v závislosti na platnosti záruky zařízení.
  - b) Na serveru a jeho aplikacích – brání-li tato závada v užívání Služeb dle smlouvy o poskytování služeb GPS/GSM monitorování uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem, je uživatel oprávněn ukončit službu k dotčeným zařízením i v případě, že je smlouva uzavřena na dobu určitou.
- 3) Se nejedná o závadu nebo se závada nebude ve sledovaném období opakovat
  - Informuje uživatele o funkci systému, případně navrhne projednání ne/placeného vývoje nové funkce dle požadavku uživatele
  - Ukončení procesu projednání stížnosti / reklamace.

**3.4** Lze-li tuto závadu odstranit, poskytovatel upraví nastavení webové aplikace po domluvě s uživatelem, či podle písemného zadání uživatele.

V případě, že technická podpora nezjistí závadu na zařízení, odkáže uživatele na autorizovaný či jiný servis vozidla. Uživatel je v tom případě povinen odkázat tento servis vozidla na technickou podporu poskytovatele, ke společnému prověření a odstranění původu závady.

V případě, že technická podpora zjistí závadu na jednotce, která má dle všeho původ v programovém vybavení jednotky, či ve vadě softwaru, provede poskytovatel, v případě možnosti, aktualizaci softwaru na dálku.

V případě, že se zařízení, či jeho instalace jeví technické podpoře jako vadné, uživatel bude odkázán na servisní místo poskytovatele. Servisním místem je provozovna poskytovatele na adrese Kuštova 2712, Rakovník, nebo servisní místo, na které bude uživatel odkázán po dohodě s technickou podporou poskytovatele.

Uživatel bere na vědomí, že i poté, co byla jednotka zjištěna dálkovým přístupem jako nefunkční, může být následně zjištěno, že závada neměla původ v plnění poskytovaném poskytovatelem, ani v instalaci plněné poskytovatelem, ale závada měla původ v zásahu třetí osoby, případně vyšší moci.

**3.5** Vadou, za kterou odpovídá poskytovatel, není:

- a) Vady způsobené vyšší mocí;
- b) Vady způsobené uživatelem nebo třetí osobou;
- c) Vady zařízení způsobené poruchami energetických zdrojů;
- d) Vady zařízení způsobené softwarovým virem, v případě že virus nebyl již součástí výrobku při zakoupení; případně vady způsobené interakcí s vadným, aktualizovaným či zavirovaným softwarem vozidla, dále vady vzniklé interakcí se systémy vozidla, které mají svůj původ v instalaci bez použití bezkontaktní čtečky dat z datové sběrnice CAN vozidla.
- e) Vady zařízení, při jehož užívání byly porušeny provozní podmínky, nebo jenž byl užíván způsobem neodpovídajícím technickým normám a/nebo bezpečnostními předpisy platnými v České a Slovenské republice a EU.
- f) Vady zařízení, jenž bylo neodborně instalováno mimo servisní místa prodávajícího;
- g) Vady zařízení, jenž bylo užíváno se zařízením nebo softwarem, nekompatibilním s daným zařízením, a to v takové míře, že vzniklou vadu lze přičíst tomuto způsobu užívání,
- h) Vady zařízení, na němž nebyl aplikován firmware nebo jeho aktualizace v potřebné úrovni, pokud by jejich aplikací bylo možno výskytu Vady předejít
- i) Zařízení, u něhož byly porušeny prvky ochrany sloužící ke zjištění neautorizovaného zásahu do zařízení, byly poškozeny nebo pozměněny prvky sloužící k identifikaci zařízení, včetně těch, které jsou uváděny na faktuře nebo Instalačním protokolu;
- j) Zařízení dodané jako nakonfigurovaný a otestovaný systém, jestliže došlo k jakémukoliv neautorizovanému zásahu do tohoto systému;
- k) Zařízení prodané jako použité nebo jako vadné s upozorněním na tuto skutečnost. Takové zařízení se prodává za nižší cenu, než je cena bezvadného
- l) na zařízení mechanicky poškozené, na vady způsobené vniknutím vody, nedbalostí, zkratem, přepětím či kolísáním v elektrickém rozvodu vozidla, nebo způsobené dopravní nehodou.

**3.6** V případě, že uživatel, nebo prodejce obdrží zásilku od poskytovatele, je povinen její obsah zkontrolovat před osobou, která zásilku doručuje. V případě, že zásilka nebude obsahovat zařízení dle objednávky, je povinen požádat o svědectví této osoby a foto nebo video dokumentaci pro účely reklamačního řízení, zaslání náhradního zařízení nebo náhradu škody. O takové skutečnosti je povinen informovat poskytovatele nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení. V případě, že o tomto poskytovatele v uvedené lhůtě neinformuje, nejedná se ze strany poskytovatele o vadné plnění.

**3.7** Reklamačním místem samotného zařízení je provozovna poskytovatele, na adrese Kuštova 2712, Rakovník. V tomto reklamačním místě lze uplatňovat reklamace, výměny a opravy zařízení. Reklamačním místem, kde dochází k samotné kontrole, a případné výměně, či opravám zařízení může být i jiné místo, a to dle určení poskytovatelem. V případě, že uživatel trvá na tom, aby poskytovatel vykonal cestu k vozidlu uživatele, poskytovatel je oprávněn požadovat po uživateli náhradu nákladů cesty ve výši 12,- Kč za km, z reklamačního místa poskytovatele a zpět.

## **Článek 4.**

### **Náležitosti podání reklamace a stížnosti**

**4.1** Reklamaci je oprávněn podat uživatel služeb, či zařízení poskytovatele.

**4.2** Reklamaci je oprávněna rovněž podat osoba, která je k jednání za uživatele zmocněna plnou mocí. Poskytovatel nevyžaduje na plné moci úředně ověřený podpis zmocnitele.

**4.3** Forma a náležitosti podání reklamace

Reklamaci lze podat buďto písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, a to na adresu provozovny poskytovatele Kuštova 2712, Rakovník PSČ 269 01, nebo elektronicky e-mailem na adresu tech.podpora@satelitisledovani.cz, či datovou schránkou, identifikátor DS **ufa4mr**.

**4.4** Podání reklamace musí dále obsahovat:

a) Označení, zda se jedná o reklamaci,

b) identifikační údaje uživatele, tj. jméno, příjmení, datum narození, bydliště a kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), identifikační číslo, sídlo a kontaktní adresu u právnických osob, včetně jména a příjmení fyzických osob oprávněných jednat jménem právnické osoby,

c) identifikaci zařízení, tj. číslo zařízení, RZ nebo číslo vlaku, případně jiné evidenční číslo vozidla / stroje

d) předmět reklamace nebo stížnosti, tj. vylíčení všech rozhodných skutečností, na jejichž základě je reklamace podávána, včetně doložení všech listin na podporu tvrzených skutečností,

e) popis závady, tedy od kdy uživatel pozoruje závadu, jak se tato projevuje, zásahy na vozidle od doby instalace jednotky, včetně servisních a garančních prohlídek, vč. banálních úkonů, jako výměny oleje, provozních kapalin, atp.

f) čeho se uživatel domáhá a co svým podáním sleduje,

g) datum a u písemného podání v listinné podobě vlastnoruční podpis uživatele, případně jeho zmocněnce.

**4.5** Reklamace musí být poskytovateli doručena bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti uživatel dozvěděl.

**4.6** Poskytování služby GPS/GSM monitoringu lze reklamovat zpětně za dobu tří kalendářních měsíců.

**4.7** Záruka na zařízení je poskytována dle smlouvy nebo objednávky o dodávce GPS/GSM monitorovacích zařízení. Není-li řečeno jinak, poskytovatel poskytuje záruku v trvání 24 měsíců na GPS/GSM monitorovací zařízení. Záruční lhůta počíná běžet dnem instalace zařízení na vozidle uživatele, či dnem odeslání zařízení k rukám uživatele, nebo prodejce.

## **Článek 5.**

### **Přijetí a řešení reklamace**

**5.1** Poskytovatel po přijetí reklamace nebo stížnosti přezkoumá, zda podaná reklamace splňuje všechny náležitosti dle čl. 4 tohoto řádu, tj. zda je podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje potřebné náležitosti.

**5.2** V případě, že reklamáce nebo stížnost nespĺňuje všechny uvedené náležitosti v čl. 4 tohoto řádu, nebo nebude podání dostatečně jasné a srozumitelné, vyzve poskytovatel písemně nebo elektronicky osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, aby podání reklamáce opravila nebo doplnila. K opravě nebo doplnění podání určí lhůtu a dotčenou osobu poučí, jak je třeba opravu nebo doplnění provést. Zároveň osobu upozorní, že pokud nebude v určené lhůtě oprava podání reklamáce, nebo její doplnění, doručeno poskytovateli, je poskytovatel oprávněn se danou reklamací nebo stížností dále nezabývat.

**5.3** V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě poskytovateli a ve stanovené lhůtě nedoručí poskytovateli potřebnou opravu nebo doplnění, je poskytovatel oprávněn se danou reklamací nebo stížností dále nezabývat.

**5.4** V případě, že poskytovatel podanou reklamaci nebo stížnost neodmítne, přistoupí k jejímu vyřízení.

## **Článek 6.**

### **Vyřízení reklamáce**

**6.1** Poskytovatel je povinen prozkoumat skutečnosti tvrzené uživatelem v podané reklamaci nebo stížnosti tak, aby byl zjištěn skutečný stav věci, tedy jak se skutečnost, kterou uživatel reklamuje, skutečně stala. Za tímto účelem si poskytovatel může vyžádat vyjádření všech zúčastněných stran (včetně prodejce zařízení, kterým nemusí být samotný poskytovatel) k předmětné záležitosti, dále prověří veškerou dostupnou dokumentaci a další relevantní podklady.

**6.2** Samotný postup řešení reklamáce je popsán v čl. 3 tohoto řádu.

**6.3** Rozhodnutí o podané reklamaci je povinen poskytovatel náležitě odůvodnit a doručit uživateli, a to písemně, nebo elektronicky, na jím uvedenou adresu.

**6.4** Lhůta k vyřízení reklamáce činí 30 dnů od doručení podání uživatele. Je-li vyzýváno k opravě nebo doplnění podání, začíná běžet lhůta 30 dní až po doručení řádného podání. Nelze-li splnit uvedenou lhůtu 30 dní, poskytovatel kontaktuje uživatele a informuje ho o této skutečnosti a o důvodech překročení této lhůty a předpokládaném termínu vyřízení věci.

**6.5** V případě, že uživatel nesouhlasí s konečným vyřízením své reklamáce nebo stížnosti, je oprávněn obrátit se na soud. Obecným soudem pro vymáhání plnění z reklamací proti poskytovateli je Okresní soud v Rakovníku.

## **Článek 7.**

**7.1** Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách poskytovatele [www.satelitnisdovani.cz](http://www.satelitnisdovani.cz) a rovněž je přístupný v provozovně Kuštova 2712, Rakovník.

**7.2** Tento reklamační řád může být poskytovatelem měněn. Každá změna reklamačního řádu nabývá vždy účinnosti dnem jejího zveřejnění na výše uvedených internetových stránkách.

## **Článek 7.**

**8.1** Podání reklamáce nemá odkladný účinek a uživatel je povinen uhradit Vyúčtování služeb GPS/GSM monitoringu nejpozději do dne jeho splatnosti.

**8.2** Na otázky neupravené tímto reklamačním řádem se vztahují ustanovení Občanského zákoníku, ve znění platném a účinném.