

Reklamační řád

1. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE ZA VADY A REKLAMACE

- 1.1. Odpovědnost Poskytovatele za vady Produktu se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 1.2. Zákazníkovi nenáleží právo z vadného plnění, pokud před převzetím Zařízení s nainstalovaným Hardwarem věděl, že Zařízení má vadu, anebo pokud vadu sám způsobil.
- 1.3. Zákazník je povinen oznámit Poskytovateli vadu Produktu bez zbytečného odkladu (nejpozději do 1 měsíce) poté, co ji mohl zjistit při včasné prohlídce a dostatečné péči.
- 1.4. Zákazník je povinen sdělit Poskytovateli, jaké právo z vadného plnění si zvolil, při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Poskytovatele; to neplatí, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 1.5. Vyskytne-li se u Zařízení s nainstalovaným Produktem závada na elektronice, elektrických rozvodech nebo kabeláži či jiná závada, která by mohla souviset s Produktem, je Zákazník i Uživatel povinen bezodkladně informovat Poskytovatele o této skutečnosti. Po prvotním vyhodnocení závady Poskytovatelem na základě popisu vady Zákazníkem či Uživatelem rozhodne Poskytovatel, zda závada může spočívat v Produktu či nikoli. V případě, že bude vyhodnoceno Poskytovatelem jako pravděpodobné, že závada spočívá v Produktu, dohodne Poskytovatel se Zákazníkem či Uživatelem termín a smluvní servis Poskytovatele, do kterého je Zákazník či Uživatel povinen přistavit svůj Zařízení za účelem provedení reklamace (uplatnění práva z vadného plnění).
- 1.6. Kontrola Produktu a jeho nainstalování do Zařízení bude provedena v určeném smluvním servise Poskytovatele a v případě objevené vady Produktu, bude tato závada odstraněna v rámci reklamace na náklady Poskytovatele (např. opravou či výměnou Produktu). Zákazník má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů souvisejících s odůvodněnou a uznanou reklamací, které je povinen uplatnit u Poskytovatele nejpozději do 1 měsíce ode dne uplynutí lhůty pro reklamaci Produktu.
- 1.7. Poskytovatel vystaví Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník právo z vadného plnění uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy (zejména Subdodavatele).
- 1.8. Poskytovatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů ode dne, kdy Poskytovatel od Zákazníka obdržel oznámení vady včetně popisu vady, a v případě vady Hardware do 3 pracovních dnů ode dne dopravení Zařízení do servisního místa Subdodavatele. Do této lhůty se však nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 1.9. **Reklamace včetně odstranění vady Produktu bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění vady** (v případě vady Hardware do 30 dnů ode dne dopravení Zařízení do servisního místa Subdodavatele), pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Reklamace se považuje za vyřízenou dnem, kdy



Poskytovatel odstraní vady Produktu nebo kdy Poskytovatel zasílá Zákazníkovi odůvodněné zamítnutí reklamace.

- 1.10. **V případě, že reklamační Zákazník nebude odůvodněná, zejména nebude-li se týkat Produktu, uhradí Zákazník či Uživatel veškeré náklady Poskytovatele spojené s neodůvodněnou reklamací, včetně případných nákladů na výjezd reklamačního technika podle aktuálního ceníku zveřejněného na Webu.** Pokud Zákazník či Uživatel bude souhlasit, Poskytovatel zajistí v případě neodůvodněné reklamace opravu Zařízení na náklady Zákazníka či Uživatele. V opačném případě je Zákazník či Uživatel povinen do 5 pracovních dnů ode dne oznámení, že závada nespočívá ve vadě Produktu a tedy že reklamační je neodůvodněná, zajistit odvoz / předání svého Zařízení do jiného servisu dle vlastního výběru, a to na své vlastní náklady. V případě, že tak neučiní, mu bude účtováno skladné ve výši 500,-Kč za každý započatý den počítané ode dne uplynutí uvedené lhůty pro zajištění odvozu Zařízení.
- 1.11. Poskytovatel neodpovídá za vady Produktu způsobené instalací samotným Zákazníkem, neodbornou nebo neoprávněnou instalací či jiným nesprávným zacházením s Hardwarem ze strany Zákazníka nebo Uživatele, za vady způsobené nesplněním technických požadavků na straně Zákazníka nebo Uživatele ani za vady způsobené mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli Poskytovatele, zejména výpadky a nedostatky na straně provozovatelů mobilních sítí a sítě GPS nebo vadou Zákazníkovy Zařízení včetně jeho příslušenství.
- 1.12. V případě, že Zákazník či Uživatel nedodrží výše uvedený postup a zajistí opravu závady (nefunkčnosti) Zařízení jiným než Poskytovatelským, smluvním servisem, nebudou ze strany Poskytovatele uhrazeny náklady související s opravou Zařízení, popř. s opravou Produktu, a to bez ohledu na to, kde závada spočívala ve vadě Produktu nebo nikoli.
- 1.13. Zákazník si musí u výrobce či prodejce Zařízení nebo u pojišťovny sám ověřit, zda instalace Hardwaru do Zařízení nemá vliv na záruku na Zařízení nebo pojistné podmínky pojištění Zařízení anebo na jiná práva vztahující se k Zařízení. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu či omezení záruky, pojištění nebo jiných práv vztahujících se k Zařízení v důsledku instalace Hardwaru.

2. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE ZA ŠKODU

- 2.1. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou neodbornou nebo neoprávněnou instalací či jiným nesprávným zacházením s Hardwarem ze strany Zákazníka nebo Uživatelů, za škodu způsobenou nesplněním technických požadavků na straně Zákazníka nebo Uživatelů ani za škodu způsobenou mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na jeho vůli. Poskytovatel dále neodpovídá za vady a nefunkčnost Produktu a škody tím způsobené, pokud tato nefunkčnost byla způsobena mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou nezávislou na jeho vůli nebo Zákazníkem či Uživatelem anebo třetí osobou, zejména pak výpadky a nedostatky na straně provozovatelů mobilních sítí a sítě GPS nebo vadou Zákazníkovy Zařízení včetně jeho příslušenství.
- 2.2. Zákazník dále bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za případné škody vzniklé třetím osobám v důsledku použití Služby, která umožňuje v případě neoprávněného přístupu do Zařízení zablokovat na dálku zapnutí / provoz či použití Zařízení Zákazníka. Riziko vzniku potenciálních škod by měl Zákazník minimalizovat tím, že před zablokováním Zařízení si např. ověří stav a polohu Zařízení.

- 2.3. Poskytovatel dále neodpovídá za škody vzniklé při neoprávněné instalaci Hardwaru do jiného Zařízení, než do kterého byl původně nainstalován, a to zejména za škody vzniklé na jiném Zařízení, do kterého byl Hardware neoprávněně nainstalován.

3. KONTAKTNÍ ÚDAJE POSKYTOVATELE

- 3.1. Kontaktní údaje Poskytovatele jsou:
- (A) adresa: Xmarton s.r.o.
Paříkova 910/11a
190 00 Praha 9 - Vysočany
 - (B) emailová adresa pro reklamace a podporu: support@xmarton.com
 - (C) emailová adresa: info@marton.com
 - (D) telefonní číslo: +420 277 001 205

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 13. 3. 2026.