

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

BHC International, s.r.o.

platný pro obchodní vztahy mezi společností BHC International, s.r.o. (dodavatel) a jeho obchodními partnery (odběratel)
(platnost od 1.3.2017)

I.

Odběratel je povinen zboží dodané dodatelem prohlédnout bez zbytečného odkladu při jeho převzetí ve skladu dodavatele, nebo při jeho převzetí od smluvního přepravce. V případě poškození zboží při přepravě odběratel postupuje dle platných obchodních podmínek přepravce. V případě, že odběratel zjistí mechanické poškození zboží, které mu bylo doručeno smluvním přepravcem bezodkladně jej kontaktuje a sepiše s ním zápis o škodě. Následně kontaktuje dodavatele, který bude na základě zápisu o škodě reklamaci dále řešit.

II.

Odběratel je povinen oznámit dodavatelé bez zbytečného odkladu po převzetí zboží veškeré vady které na zboží zjistil. Při zjištění rozdílu mezi deklarovaným zbožím na faktuře a ve skutečnosti (kusy i typy) je odběratel povinen o tomto informovat dodavatele a to nejpozději do 1 dne od převzetí takové zásilky.

III.

Při jakémkoliv zasílání zboží odběratelem dodavatelé (jakékoliv reklamace a vratky zboží) musí odběratel na stránkách dodavatele www.bhc-int.eu vyplnit příslušný formulář (sekce Dokumenty, záložka RMA – Vytvoření nové reklamace), kde mu po vyplnění identifikace nákupu (dodací list, nebo faktura, nebo sériové číslo zařízení) bude umožněno vytisknutí Průvodního listu vadného zboží, tento pak odběratel přiloží ke zboží, které zasílá zpět dodavatelé. V případě, že nebude vrácené zboží doplněno o Průvodní list vadného zboží (nebude tedy zadán dokument RMA) nebude takové přijmuto skladem dodavatele.

kategorie č.1 : nové produkty Canon BIG

(stroje a příslušenství Canon ImageRunner, IR Advance, ImagePress, ColorPass, ImagePass, ImageFormula, ImagePrograf, Colortrac)

podmínky :

- záruční doba je 12 měsíců od vyskladnění zboží ze skladu dodavatele - **platí pouze na stroje do stáří 6-ti let od ukončení prodeje. Na stroje starší 6-ti let od ukončení prodeje je poskytována záruka 6 měsíců.**
- předmětem záruky jsou náhradní díly, spotřební náhradní díly, válce nebo válcové jednotky za předpokladu, že jsou tato nainstalována a provozována v souladu s technickými podmínkami stanovenými výrobcem; odbornou instalaci zajišťuje školený servisní partner Canon
- náhradní díly jsou v tomto případě elektronické desky a jiné díly nepodléhající mechanickému opotřebení
- spotřební náhradní díly jsou v tomto případě části a součásti zařízení u nichž výrobce uvádí nižší životnost než je životnost celého zařízení (fixing unit, fixing roller, ITB, ...)
- kompenzace reklamace u spotřebních náhradních dílů, válců a válcových jednotek je realizována dle následujících pravidel :
 - při dosažení životnosti 0 – 29% je kompenzováno 100%
 - **při dosažení životnosti 30 – 59% je kompenzováno 50%**
 - **při dosažení životnosti 60 – 79% je kompenzováno 30%**
 - při dosažení životnosti 80% nedochází ke kompenzaci
 - kompenzace je prováděna formou poskytnutí finančního bonusu za nákup nového náhradního dílu, spotřebního náhradního dílu, válce nebo válcové jednotky (např. při kompenzaci 50% je předmět reklamace dobropisován se slevou 50%)
- **záruky na válcové a fixační jednotky modelové řady kopírovacích zařízení Generace 3 mimo rámec zde uvedených pravidel jsou nastaveny Canon Europa a popsány v dokumentu [Warranty GEN 3 CZ.PDF](#) , kde jsou uvedené i modelové řady strojů, kterých se to týká.**
- ze záruky jsou vyloučeny spotřební náhradní díly jejichž cena je nižší než 30 EUR bez DPH
- pro určení oprávněnosti nároku na kompenzaci reklamace je rozhodující reálná životnost u reklamovaného spotřebního náhradního dílu, válce, nebo válcové jednotky a životnost uváděná výrobcem v technické dokumentaci k zařízení
- předmětem této záruky nejsou spotřební materiály (tonery, startery, cartridge, media, ...)
- součástí dodávek zboží z této kategorie nejsou žádné záruční listy

postup vyřízení reklamace v záruční době :

- v případě výskytu vady na konkrétním zařízení je třeba zajistit prostřednictvím autorizované servisní společnosti její odstranění
- kompenzace reklamace konkrétního zařízení je realizována finanční náhradou vadných náhradních dílů, zakoupených právě pro odstranění závady, tedy ne výměnou takového zařízení za nové
- veškeré náklady spojené s opravou zařízení nese odběratel (doprava, práce servisního střediska)
- při každé žádosti o kompenzaci reklamace vyplní odběratel na stránkách dodavatele www.bhc-int.eu příslušný RMA formulář (sekce Dokumenty, záložka RMA – Vytvoření nové reklamace), kde mu po vyplnění identifikace nákupu

(dodací list, nebo faktura, nebo sériové číslo zařízení) bude umožněn výběr důvodu reklamace, v tomto případě zvolí Reklamace – náhradní díly (FR) a po doplnění povinných údajů vytiskne Průvodní list vadného zboží, který zašle spolu s vadným náhradním dílem (spotřební náhradní díl, válcová jednotka, nebo válec) na adresu dodavatele

- v případě že je žádost o kompenzaci reklamace uznána obdrží odběratel finanční bonus ve výši 100%, 50% **nebo 30%** (dle stupně opotřebení) k nákupní faktuře, kterou byl potřebný náhradní díl (spotřební náhradní díl, válcová jednotka, nebo válec) zakoupen
- pozor : dobropisovat finančním bonusem je možné pouze náhradní díly (spotřební náhradní díly, válcové jednotky, nebo válce) zakoupené u BHC International nejpozději 30 dní před zadáním reklamace (vyplněním RMA formuláře)
- dodavatel není schopen spustit reklamační proces v případě, že nebude na jeho stránkách www.bhc-int.eu správně a úplně vyplněn příslušný RMA formulář **a nebude zaslán vadný díl dodavateli. Reklamační proces je možné spustit maximálně do 30 dnů od výskytu závady.**

vyjimka z běžných podmínek :

- v případě, že má náhradní díl, spotřební materiál, válec nebo válcová jednotka z této kategorie oprávněnou provozní závadu, kterou odběratel zjistí **do 3 pracovních dnů** od fakturace dodavatelem je taková reklamace obratem vyřízena výměnou za nový produkt, nebo opravným daňovým dokladem
- i v tomto případě platí, že je nezbytné správně vyplnit příslušný RMA formulář a jeho výtisk pak připojit ke zboží zasílanému zpět dodavateli

kategorie č.2 : spotřební materiál pro velkoformátové tiskárny Canon

(cartridge, tiskové hlavy a maintenance cartridge)

podmínky :

- záruční doba je 12 měsíců, resp.6 měsíců, resp.fixně stanovené dosažení realizovaných tisků od vyskladnění zboží ze skladu dodavatele
- předmětem záruky 6 měsíců jsou inkoustové cartridge, maintenance cartridge a tiskové hlavy vyjma tiskových hlav Canon PF-03, Canon PF-04 a Canon PF-05
- kompenzace reklamace u inkoustových cartridge je realizována dle následujících pravidel :
 - při dosažení životnosti 0 – 30% je kompenzováno 100%
 - při dosažení životnosti 30 – 80% je kompenzováno 50%
 - při dosažení životnosti 80% nedochází ke kompenzaci
 - kompenzace je prováděna formou poskytnutí nové cartridge (při kompenzaci 50% je předmět reklamace dodán se slevou 50%)
- předmětem záruky 12 měsíců nebo fixně stanoveného množství realizovaných tisků jsou tiskové hlavy Canon PF-03, PF-04 a PF-05; fixně stanovené množství realizovaných tisků = dosažení hodnoty „10E12“ na interním počítadle spotřeby inkoustu v tiskárně Canon imagePROGRAF iPF; hodnota „10E12“ znamená přibližně 10 bilionů kapek inkoustu prošlých tiskovou hlavou
- součástí dodávek zboží z této kategorie nejsou žádné záruční listy

postup vyřízení reklamace v záruční době :

- v případě výskytu vady na konkrétním produktu je třeba zajistit prostřednictvím autorizované servisní společnosti její odstranění
- veškeré náklady spojené s opravou zařízení nese odběratel (doprava, práce servisního střediska)
- při každé žádosti o kompenzaci reklamace vyplní odběratel na stránkách dodavatele www.bhc-int.eu příslušný RMA formulář (sekce Dokumenty, záložka RMA – Vytvoření nové reklamace), kde mu po vyplnění identifikace nákupu (dodací list, nebo faktura, nebo sériové číslo zařízení) bude umožněn výběr důvodu reklamace, v tomto případě zvolí Reklamace – plotrové hlavy u reklamcí Canon tiskových hlav PF-03, 04 a 05 nebo Reklamace - obecná u reklamací ink.cartridge resp. maintenance cartridge a po doplnění povinných údajů vytiskne Průvodní list vadného zboží, který zašle spolu s vadným zbožím na adresu dodavatele
- v případě že je žádost o kompenzaci reklamace inkoustové cartridge, nebo maintenance cartridge uznána obdrží odběratel inkoustovou cartridge, nebo maintenance cartridge se slevou 100% nebo 50% a to dle stupně opotřebení
- v případě, že je žádost o kompenzaci reklamace tiskové hlavy uznána obdrží odběratel finanční bonus ve výši 100% nebo 50% (dle stupně opotřebení) k nákupní faktuře, kterou byla potřebná tisková hlava zakoupena
- dodavatel není schopen spustit reklamační proces v případě, že nebude na jeho stránkách www.bhc-int.eu správně a úplně vyplněn příslušný RMA formulář **a nebude zaslán vadný díl dodavateli. Reklamační proces je možné spustit maximálně do 30 dnů od výskytu závady.**

vyjimka z běžných podmínek :

- v případě, že má nějaký produkt z této kategorie oprávněnou provozní závadu, kterou odběratel zjistí **do 3 pracovních dnů** od fakturace dodavatelem je taková reklamace obratem vyřízena výměnou za nový produkt, nebo opravným daňovým dokladem
- i v tomto případě platí, že je nezbytné správně vyplnit příslušný RMA formulář a jeho výtisk pak připojit ke zboží zasílanému zpět dodavateli

kategorie č.3 : nové produkty Canon CIG

(foto-video produkty, malá kancelářská technika – tiskárny, multifunkce, stolní skenery, dataprojektory)

podmínky :

- záruční doba je 12 měsíců od vyskladnění zboží ze skladu dodavatele, resp. 24 měsíců od prodeje odběratelem na koncového zákazníka užívajícího produkt pro soukromé účely
- předmětem záruky jsou náhradní díly u CIG zařízení (stroje a příslušenství) za předpokladu, že jsou tato nainstalována a provozována v souladu s technickými podmínkami stanovenými výrobcem
- předmětem této záruky nejsou spotřební materiály (tonerové a inkoustové cartridge, media, ...), samostatně dodávané náhradní díly, náhradní díly podléhající opotřebení (součástí nových zařízení, jejich životnost je kratší než životnost zařízení, viz.servisní dokumentace) a jakýkoliv software a to v případě, že se závada neprojeví ihned po instalaci těchto spotřebních materiálů
- součástí dodávek zboží z této kategorie jsou Záruční listy výrobce, které slouží koncovému uživateli jako podklad k vyřízení reklamace

postup vyřízení reklamace v záruční době :

- v případě výskytu vady na zařízení se koncový uživatel obrací přímo, nebo prostřednictvím odběratele na autorizované servisní středisko (viz. www.canon.cz , autorizovaný servis foto-video, autorizovaný servis dataprojektorů a autorizovaný servis periferie)
- záruku lze uplatnit za předpokladu, že při reklamaci je spolu s reklamovaným zbožím předložen i nákupní doklad a řádně vyplněný originální záruční list
- veškeré náklady na bezpečný transport do a ze servisního střediska hradí koncový uživatel

vyjimka z běžných podmínek :

- v případě, že má nějaký produkt z této kategorie oprávněnou provozní závadu, kterou odběratel zjistí **do 3 pracovních dnů** od fakturace dodavatelem je taková reklamace obratem vyřízena výměnou za nový produkt, nebo opravným daňovým dokladem
- i v tomto případě platí, že je nezbytné správně vyplnit příslušný RMA formulář a jeho výtisk pak připojit ke zboží zasílanému zpět dodavateli

kategorie č.4 : ostatní nové produkty

(neobsažené v kategorii č.1, 2 nebo 3)

podmínky :

- záruční doba je 12 měsíců od vyskladnění zboží ze skladu dodavatele, není-li výrobcem stanoveno jinak
- v případě, že produkt není vybaven originálním CZ záručním listem výrobce s popisem postupu vyřizování reklamací, vyřizuje reklamace vždy dodavatel
- předmětem této záruky nejsou spotřební materiály (tonerové a inkoustové cartridge, media, ...), samostatně dodávané náhradní díly, náhradní díly podléhající opotřebení (součástí nových zařízení, jejich životnost je kratší než životnost zařízení, viz.servisní dokumentace) a jakýkoliv software a to v případě, že se závada neprojeví ihned po instalaci těchto spotřebních materiálů
- veškeré náklady na bezpečný transport do a ze servisního střediska hradí koncový uživatel

postup vyřízení reklamace v záruční době :

- v případě výskytu vady na konkrétním produktu je třeba postupovat podle podmínek stanovených v přiloženém originálním CZ záručním listě, pokud není součástí dodávky zboží originální záruční list pak vyřizuje reklamaci dodavatel
- při každé žádosti o kompenzaci reklamace vyplní odběratel na stránkách dodavatele www.bhc-int.eu příslušný RMA formulář (sekce Dokumenty, záložka RMA – Vytvoření nové reklamace), kde mu po vyplnění identifikace nákupu (dodací list, nebo faktura, nebo sériové číslo zařízení) bude umožněn výběr důvodu reklamace, v tomto případě zvolí Reklamace – obecná a po doplnění povinných údajů vytiskne Průvodní list vadného zboží, který zašle spolu s vadným zbožím na adresu dodavatele
- v případě že je žádost o kompenzaci reklamace uznána je buď produkt bezplatně opraven, nebo je nahrazen produktem novým, nebo je k produktu vystaven opravný daňový doklad
- dodavatel není schopen spustit reklamační proces v případě, že nebude na jeho stránkách www.bhc-int.eu správně a úplně vyplněn příslušný RMA formulář

vyjimka z běžných podmínek :

- v případě, že má nějaký produkt z této kategorie oprávněnou provozní závadu, kterou odběratel zjistí **do 3 pracovních dnů** od fakturace dodavatelem je taková reklamace obratem vyřízena výměnou za nový produkt, nebo opravným daňovým dokladem
- i v tomto případě platí, že je nezbytné správně vyplnit příslušný RMA formulář a jeho výtisk pak připojit ke zboží zasílanému zpět dodavateli

kategorie č.5 : spotřební materiály a samostatně dodávané náhradní díly

(neobsažené v kategorii č.2)

podmínky :

- záruční doba je 6 měsíců od vyskladnění zboží ze skladu dodavatele, není-li výrobcem stanoveno jinak
- reklamace těchto produktů vyřizuje vždy dodavatel

postup vyřízení reklamace v záruční době :

- při každé žádosti o kompenzaci reklamace vyplní odběratel na stránkách dodavatele www.bhc-int.eu příslušný RMA formulář (sekce Dokumenty, záložka RMA – Vytvoření nové reklamace), kde mu po vyplnění identifikace nákupu (dodací list, nebo faktura, nebo sériové číslo zařízení) bude umožněn výběr důvodu reklamace, v tomto případě zvolí Reklamace – obecná a po doplnění povinných údajů vytiskne Průvodní list vadného zboží, který zašle spolu s vadným zbožím na adresu dodavatele
- v případě že je žádost o kompenzaci reklamace uznána je buď produkt nahrazen produktem novým, nebo je k produktu vystaven opravný daňový doklad
- dodavatel není schopen spustit reklamační proces v případě, že nebude na jeho stránkách www.bhc-int.eu správně a úplně vyplněn příslušný RMA formulář

vyjimka z běžných podmínek :

- v případě, že má nějaký produkt z této kategorie oprávněnou provozní závadu, kterou odběratel zjistí **do 3 pracovních dnů** od fakturace dodavatelem je taková reklamace obratem vyřízena výměnou za nový produkt, nebo opravným daňovým dokladem
- i v tomto případě platí, že je nezbytné správně vyplnit příslušný RMA formulář a jeho výtisk pak připojit ke zboží zasílanému zpět dodavateli

kategorie č.6 : použité kopírovací stroje, tiskárny a jiná zařízení

podmínky :

- záruční doba je 3 měsíce od vyskladnění zboží ze skladu dodavatele
- předmětem záruky jsou pouze vadné elektronické desky (strojů a příslušenství) za předpokladu, že jsou tato nainstalována a provozována v souladu s technickými podmínkami stanovenými výrobcem
- předmětem záruky nejsou spotřební materiály a ostatní náhradní díly, které jsou součástí těchto zařízení
- součástí dodávek zboží z této kategorie nejsou žádné záruční listy

postup vyřízení reklamace v záruční době :

- v případě výskytu vady na zařízení je třeba identifikovat závadu
- je-li vada na zařízení způsobena vadnou elektronickou deskou vyplní odběratel na stránkách dodavatele www.bhc-int.eu příslušný RMA formulář (sekce Dokumenty, záložka RMA – Vytvoření nové reklamace), kde mu po vyplnění identifikace nákupu (dodací list, nebo faktura, nebo sériové číslo zařízení) bude umožněn výběr důvodu reklamace, v tomto případě zvolí Reklamace – náhradní díly (FR) a po doplnění povinných údajů vytiskne Průvodní list vadného zboží, který zašle spolu s vadným zbožím (el.deskou) na adresu dodavatele
- v případě oprávněnosti této reklamace dodavatel do 5 dnů od obdržení tohoto dílu zajistí dodání funkční elektronické desky
- veškeré náklady spojené s opravou zařízení nese odběratel (doprava, práce servisního střediska)