

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 sb., Občanský zákoník (dále jen NOZ) a zákona č. 634/1992 sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.2 Kupující objednávkou zboží u Prodávajícího souhlasí s níže uvedeným Reklamačním řádem.

1.3 V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvním přepravci.

1.4 Jako doklad o prodeji vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží daňový doklad (fakturu) se všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (kód zboží, název zboží, cena, množství, jméno obchodníka, smluvní záruční doba, po kterou běží záruka na zakoupené zboží...). Záruční lhůty na jednotlivé typy zboží a komponenty jsou uvedeny v Záručních lhůtách (bod 8.) Prodávajícího.

2. Základní podmínky reklamace

2.1 Práva Kupujícího z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 2161 NOZ).

2.2 Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má Kupující právo tuto vadu reklamovat.

2.3 Smluvní zárukou za jakost (dále jen „Záruka“) se Prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na prodejním dokladu. Záruka je smluvní a je uvedena na prodejním dokladu.

2.4 Kupující má právo uplatnit záruku na zboží, které bylo zakoupeno u Prodávajícího. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé běžným opotřebením. Zmíněnou zárukou samozřejmě není dotčena možnost uplatnit u Prodávajícího právo z vadného plnění v délce 6 měsíců od zakoupení výrobku.

2.5 Reklamace musí být uplatněna v záruční době, která je uvedena na daňovém dokladu. Záruční doba na dodané zboží začíná běžet dnem vystavení daňového dokladu a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

2.6 U zboží typu software se záruka vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost instalačních médií. Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólií, pečetí, otevření obálky, apod.) se Kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software. Tento druh zboží již není možno vrátit Prodávajícímu.

2.7 Za vady se považují takové, které byly prodejci v okamžiku prodeje skryté.

2.8 Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho dalšího opotřebením. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé:

- porušením ochranných či záručních pečetí, čárových kódů a nálepek, pokud na výrobku jsou,

- používáním v rozporu s uživatelskou příručkou,
- použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení,
- nešetrným nebo nesprávným používáním,
- použitím neoriginálního spotřebního materiálu,
- mechanickým poškozením zboží,
- poškozením zboží škodlivým softwarem,
- poškozením zboží účinky přepětí v rozvodné síti,
- před nákupem, tzn.: se kterými byl Kupující v okamžiku prodeje seznámen a s těmito je zakoupil,
- nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v návodu na použití,
- poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- provedením nekvalifikovaného (neautorizovaného) zásahu či neodbornou změnou hardwarových parametrů,
- nedostatečnou nebo nevhodnou údržbou,
- používáním zboží v podmínkách, které svými parametry neodpovídají kancelářskému prostředí,
- nedodržením servisních prohlídek v intervalech předepsaných výrobcem,
- porušením ochranných pečetí a sériových čísel (např.: imei), pokud na výrobku jsou,
- u použitého zboží - při opravě v jiném, než prodejcem určeném servisu,
- u nového zboží - při opravě ve výrobcem neautorizovaném servisu.

2.9 Uplatní-li Kupující záruku, je pověřený zaměstnanec Prodávajícího povinen rozhodnout o přijetí reklamace ihned, ve složitějších případech ve lhůtě do tří pracovních dnů. Do této doby se však nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

2.10 Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Pověřený pracovník Prodávajícího může v odůvodněných případech s Kupujícím dohodnout jinou lhůtu.

2.11 Povinností Kupujícího je, před předáním počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k opravě, zabezpečit si vytvoření odpovídající zálohy dat a zabránit tak jejich možnému poškození. Prodávající neručí za případnou ztrátu či poškození dat, která jsou uložena na zařízeních.

2.12 Kupující, který nakupuje na IČ - uvede tedy při uzavírání kupní smlouvy jméno své firmy a její IČ, je považován za podnikatele (nakupuje výrobky či užívá služby za účelem svého podnikání s těmito výrobky nebo službami) a nevztahuje se na něj právo ochrany spotřebitele (např. nemusí být reklamace řešena do 30 dnů, nemá právo na vrácení zboží zakoupeného distančním způsobem do 14 dnů, atd.).

3. Postup při uplatnění reklamace

3.1 Kupující je vždy povinen doložit platnost záruky předložením prodejního dokladu, a pokud bylo zboží již reklamováno, musí rovněž doložit doklad o reklamaci. Bez předložení prodejního dokladu zahájí Prodávající reklamační řízení, jen pokud Kupující jiným věrohodným způsobem doloží, resp. prokáže, že reklamované zboží zakoupil u prodejce.

3.2 Reklamace musí být vždy uplatněna v provozovně Prodávajícího a to:

- a. osobně,
- b. poštou nebo použitím přepravní služby:
 - je nutné, aby Kupující nejdříve kontaktoval reklamační oddělení, buď na telefonním čísle: +420 799 504 464, nebo e-mailem: obchod@vlikvidaci.eu,

- pověřený pracovník Prodávajícího přidělí Kupujícímu reklamační kód, tzv. RMA kód,
- reklamované zboží musí být dostatečně zabaleno a zajištěno proti možnému mechanickému poškození během přepravy,
- balík musí obsahovat kompletní reklamované zboží, přesný popis závady, dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (jméno, adresa, telefonní číslo, vč. kopie prodejního dokladu). Na uvedený kontakt bude vyřízená reklamační zaslána zpět,
- balík musí být výrazně označen přiděleným RMA kódem. Balík bez tohoto označení nebude Prodávajícím převzat,
- náklady na přepravu reklamovaného zboží do provozovny Prodávajícího hradí vždy Kupující,
- náklady na přepravu oprávněně reklamovaného zboží zpět Kupujícímu hradí Prodávající. Prodávající si dále vyhrazuje právo výběru přepravní společnosti,
- nevyzvednuté reklamované zboží bude zlikvidováno po uplynutí zákonné lhůty.

3.3 Pověřený pracovník Prodávajícího vydá Kupujícímu potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, o způsobu řešení reklamační, jakož i o provedení případné opravy a o době jejího trvání.

3.4 Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na uvedenou závadu.

3.5 Poškození zboží v průběhu přepravy se řídí reklamačním řádem přepravní společnosti.

3.6 Jakmile Kupující uplatní některé z práv z vadného plnění, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vůle a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s pověřeným pracovníkem Prodávajícího jinak.

4. Lhůty pro uplatnění reklamační

4.1 Záruka musí být uplatněna v záruční době. Reklamační je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, tzn.: ihned jakmile se vada objeví. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamační.

4.2 Doba, po kterou reklamované zboží bylo v opravě, se do záruční doby nezapočítává.

5. Odstranitelné vady

5.1 Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěla funkce a kvalita zboží.

5.2 V případě výskytu odstranitelné vady má Kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamační.

5.3 O provedení opravy rozhodne pověřený pracovník Prodávajícího a vyznačí nebo dohodne termín vyzvednutí opravy Kupujícím, pokud se nedohodnou jinak (odeslání poštou, použití přepravní společnosti).

5.4 V případě vady odstranitelné má Kupující právo na výměnu zboží (lze vyměnit za obdobné zboží) nebo na odstoupení od smlouvy pouze v těchto případech:

- reklamacce nebyla vyřízena do 30 ti kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění a nedošlo k jiné dohodě,
- Kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamacce současně nejméně tři odstranitelné vady.

6. Neodstranitelné vady

6.1 Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.

6.2 Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady:

- Prodávající nabídne výměnu zboží za bezvadné (lze vyměnit za obdobné zboží),
- pokud Prodávající nemůže nabídnout obdobné zboží, bude Kupujícímu navržena kupní cena zboží.

7. Rozpor s kupní smlouvou

7.1 Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že Prodávané zboží je při převzetí Kupujícím ve shodě s kupní smlouvou. Shodou s kupní smlouvou se dále rozumí, že zboží má jakost a užitné vlastnosti, popisované Prodávajícím, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro tento druh zboží obvyklé a s ohledem na charakter nabízeného zboží.

7.2 Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak. To neplatí, pokud Kupující před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. O případy, kdy to odporuje povaze zboží, se jedná zejména u změny vlastností zboží v důsledku přirozené změny materiálu či v důsledku opotřebení zboží.

7.3 V případě, že zboží při převzetí Kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, je Prodávající povinen bez zbytečného odkladu uvést zboží do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku Kupujícího, buď opravou zboží, nebo jeho výměnou (lze vyměnit za obdobné zboží). Není-li toto možné, může Kupující požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupení od kupní smlouvy.

8. Záruční lhůty

8.1 Záruka poskytovaná Prodávajícím se vztahuje na zboží a služby uvedené na daňovém dokladu s následujícími výjimkami:

1. spotřebního materiálu (tonery,... atp.),
2. akumulátorů a baterií (kapacita),
3. vadných sektorů na HDD,
4. vadných pixelů LCD (TFT) displejů dle normy ISO 13406-2,
5. reinstalace SW po havárii operačního systému zaviněné uživatelem.

8.2 Záruka poskytovaná Prodávajícím je platná pouze za předpokladu, že Kupující dodrží podmínky vyplývající z Obchodních podmínek a Reklamačního řádu.

8.3 Záruční lhůty na zboží:

- nové - 24 měsíců (popř. platná záruka výrobce),
- zánovní, vystavené, nepoužité (např. otevřené balení) - 0 - 24 měsíců,
- repasované - 0 - 12 měsíců,
- nefunkční - bez záruky.

9. Pozáruční opravy

9.1 Prodávající nabízí Kupujícím v rámci své odborné činnosti také pozáruční servis na zakoupené zboží.

9.2 Tyto servisní úkony se řídí platným ceníkem servisních úkonů.

10. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný od 01.08.2015 a nahrazuje veškeré předchozí verze.