



Reklamační řád

Všeobecná ustanovení

- a) Reklamační řád, vypracovaný dle obchodního a občanského zákoníku, upravuje vztahy mezi Milanem Kozákem, Wellnerova 1215/3, 77900 Olomouc - IČ: 86992775, DIČ: CZ8204165827. (dále jen Prodávající) a odběratelem (dále jen Kupující).
- b) Osobním převzetím zboží nebo převzetím zboží od dopravce kupující souhlasí s obchodními podmínkami a reklamačním řádem Prodávajícího a potvrzuje, že byl s nimi seznámen.
- c) Kupující je povinen nabývacím listem, který je přikládán ke každému zakoupenému zboží u Prodávajícího, prokázat, že reklamované zboží zakoupil právě u Prodávajícího. Nabývacím listem se rozumí prodejka, paragon, faktura, dodací list, výdejka ze skladu či jiný dokument signovaný razítkem a podpisem Prodávajícího, který bez jakýchkoliv pochybností dokazuje, že Kupující reklamované zboží nabyl do svého vlastnictví od Prodávajícího.
- d) V případě že Kupující splní všechny podmínky definované v Reklamačním řádu, Prodávající do 30 dnů od zahájení reklamačního řízení zboží opraví nebo vymění.
- e) Prodejce si vyhrazuje právo poskytovat nižší záruku na odebrané zboží zákazníkům s přiděleným IČ než stanovuje Zákon o ochraně spotřebitele. O délce této nižší záruky je Kupující informován prostřednictvím nabídky nebo dodacího listu.
- f) Záruční a reklamační podmínky stanovené Reklamačním řádem se týkají pouze zboží, jehož reklamační byla kupujícím bezodkladně řádně a oprávněně uplatněna ve stanovené záruční době.
- g) Zboží, jemuž je na území České republiky zajišťován autorizovaný servis, je zákazník povinen reklamovat v těchto servisech.

Převzetí zboží

- a) Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout okamžitě po převzetí od Prodávajícího nebo od dopravce. V případě doručování dopravcem je Kupující povinen při převzetí zboží před podpisem soupisky zkontrolovat údaje uvedené na nabývacím listu. Pokud údaje nesouhlasí se skutečností, je porušen či jinak znehodnocen originální obal nebo originální páska, je Kupující povinen tuto skutečnost uvést na přepravní list dopravce a sepsat s ním zápis o škodě, příp. nepřevzít zásilku jako celek.
- b) V případě, že Kupující po otevření zásilky zjistí její nekompletnost, je povinen tuto skutečnost do tří dnů písemně, e-mailem, telefonicky neb osobně oznámit Prodávajícímu. Pokud tak v této shora uvedené lhůtě kupující neučiní, má se za to, že doručená zásilka byla kompletní.

Kupující je povinen

a) Zboží, dodané Prodávajícím, prohlédnout co nejdříve poté, co na něj přešlo vlastnické právo k předmětnému zboží. Pokud si kupující převezme zboží od prodávajícího při osobním odběru v sídle prodávajícího, přechází nebezpečí škody na zboží na Kupujícího převzetím zboží, v případě zásilkového prodeje dochází k přechodu nebezpečí škody na zboží na Kupujícího již při předání zboží prvnímu dopravci Prodávajícím.

b) Jestliže Kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto v době, co na něj přešlo vlastnické právo ke zboží, může uplatnit nárok z vad zjistitelných při této prohlídce, pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče.

c) Oznamit prodávajícímu bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil, resp. které bylo možno při odborné prohlídce zjistit. V případě výskytu vad, které představují podstatné porušení kupní smlouvy Prodávajícím, může Kupující uplatnit tento nárok do 3 dnů od vystavení dodacího listu.

d) Uplatnit reklamaci produktů, kterým je na území České Republiky poskytován autorizovaný servis, přímo v autorizovaných servisních střediscích. Na toto zboží Prodávající nezaručuje nárok na výměnu do tří dnů. V případě, že autorizované servisní středisko provede opravu zboží, reklamační je takto vyřízena. V případě, že autorizované servisní středisko sdělí kupujícímu, že vada je neodstranitelná, je kupující povinen reklamovat vadu u prodávajícího, a to do konce záruční lhůty, prodloužené o dobu, po kterou bylo zboží v autorizovaném servisním středisku, doloženou reklamačním protokolem, nebude-li tato lhůta dodržena, reklamační bude jako opožděná odmítnuta.

e) V případě, že spolu se zbožím je kupujícímu dodán i záruční list dodaný výrobcem nebo dodavatelem, je tento záruční list nezbytný k reklamaci zboží v záruční době. Bez tohoto záručního listu, nelze zboží v záruční době reklamovat.

f) V případě zjištění rozdílu v množství nebo druhu dodávaného zboží mezi údaji na dodacím listu a skutečně dodaným zbožím, je nutno podat do druhého pracovního dne od zjištění této skutečnosti zprávu prodávajícímu o tomto rozdílu. Vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na zboží, avšak projeví se později, je kupující povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy vady mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.

g) Při převzetí zboží a jeho prohlídce provést kontrolu sériových čísel zboží a sériových čísel vyznačených na dodacím listě, a pokud zjistí rozdíl, kontaktovat do druhého pracovního dne Prodávajícího. Prodávající zajistí odstranění vzniklého rozdílu a zaslání opraveného dodacího listu. Při nedodržení tohoto postupu se kupující vystavuje nebezpečí, že vzhledem k rozdílu mezi sériovým číslem zboží a sériovým číslem uvedeným na dodacím listě nebude jeho reklamační uznána.



h) Zaplatit poplatek za provedenou diagnostiku u Kupujícím předloženého zboží dle ceníku Prodávajícího. Tento poplatek je kupující povinen zaplatit ať již běží záruční nebo pozáruční doba, to vše za podmínky, že předložené zboží neobsahuje vady, na něž se vztahuje záruka poskytovaná Prodávajícím.

Záruční podmínky

a) Záruční doba je uvedena na nabývacím dokladu ke zboží a začíná běžet datem vystavení tohoto dokladu. V případě nákupu spotřebitelem začíná běžet v souladu s občanským zákoníkem.

b) Záruka na spotřební materiál končí s prvním použitím tohoto zboží.

c) Datem zahájení reklamačního řízení se míní datum fyzického přijetí reklamovaného zařízení se všemi náležitostmi v provozovně Prodávajícího.

d) Standardní reklamace se vyřizují výměnou za jiný kus stejného či podobného modelu o shodných či lepších technických parametrech. Prodávající si vyhrazuje právo řešit reklamace také dobropisem v aktuální tržní ceně, jejíž výši určuje reklamační oddělení Prodávajícího podle aktuální ceny reklamovaného zboží, případně podle ceny alternativní náhrady.

e) V případě výměny zboží za jiný kus (případně typ) se záruční doba prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamačním řízení. Kupující dostane reklamační protokol, kde bude uvedeno nové sériové číslo. Případné další reklamace se uplatňují na základě tohoto reklamačního protokolu.

Výjimky tvoří:

- notebooky, kde je záruka individuální podle typu a výrobce
- spotřební materiál dodávaný s tiskárnami
- aktivní síťové prvky

Na použité zboží (zboží repasované, zboží opravované) se nevztahuje žádná záruka, pokud není v dodacím listu uvedeno jinak

f) V případě, že došlo k závadě na zařízení, ke kterému byla vázaná jakákoliv softwarová licence, nenese Prodávající odpovědnost za ztrátu této licence.

Zánik záruky

a) Vyprší-li u reklamovaného zboží dnem převzetí do opravy záruční doba.

b) Porušením ochranných pečeti a nálepek, pokud na výrobku jsou - poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem).

c) Používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému kancelářskému prostředí.



- d) Neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží.
- e) Pokud byly škody způsobeny počítačovými viry
- f) Pokud se závada projevuje u software, u kterého není kupující schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu.
- g) Bylo-li zboží poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.
- h) Provedením neoprávněného zásahu do zařízení či jiných úprav bez svolení prodávajícího.
- i) Zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN.
- j) Bylo-li zboží poškozeno živly.

Neoprávněné reklamace

- a) Neoprávněné reklamace Prodávající vyřídí zamítnutím. Kupující může stejnou reklamaci znovu podat jako nezáruční, a pak je povinen uhradit Prodávajícímu všechny náklady, které vznikly posuzováním, diagnostikou a řešením takové reklamace. Ceny posouzení, diagnostiky a sazebník práce reklamačního oddělení jsou uvedeny v ceníku Prodávajícího.
- b) Neoprávněnou reklamací se rozumí reklamování produktu, který nesplňuje jakoukoliv podmínku stanovenou tímto Reklamačním řádem.

Způsob uplatnění reklamace

- a) Kupující je povinen před zahájením reklamačního řízení ověřit, že reklamované zboží bylo skutečně dodáno Prodávajícím. Důkazní břemeno, že zařízení bylo dodáno Prodávajícím, je vždy na straně Kupujícího.
- b) Kupující může doručit reklamované zboží osobně v místě expedice, kde mu bude vystaven a předán reklamační protokol.
- c) Kupující může na vlastní náklady a riziko doručit reklamované zboží do místa expedice i pomocí spedičních firem (PPL, Toptrans a další). Reklamace expedované Kurýrem ČD nejsou přebírány. Kupující je povinen v případě expedování reklamace k zásilce přiložit průvodní list s následujícími informacemi:
 - své kontaktní údaje
 - číslo nabývacího dokladu a tento dodat v kopii k reklamaci
 - podrobný popis závady
- d) Kupující je povinen do popisu závady uvést jakékoliv nadstandardní dohody, které učinil s pracovníky Prodávajícího. Pokud tak neučiní, nebude na tyto dohody brán zřetel. V případě, že průvodní list reklamace nebude obsahovat shora uvedené, vyzve Prodávající Kupujícího k



poskytnutí dodatečné součinnosti. V případě, že součinnost nebude poskytnuta, nebude zahájeno reklamační řízení. V případě, že Kupující nebude reagovat na výzvu do jednoho měsíce, bude produkt zaslán zpět na náklady Kupujícího.

e) Pokud Kupující trvá na zahájení reklamačního řízení a není schopen dohledat nabývací doklad, může požádat o vystavení duplikátu. Za tuto službu je účtován administrativní poplatek dle ceníku Prodávajícího.

Závěrečná ustanovení

a) Tento reklamační řád ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti v souvislosti s vyřizováním reklamací a zárukou na zboží.

b) Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

Tento reklamační řád je platný od 28.8.2008