

Reklamační řád BONITEX

(jež je nedílnou součástí aktuálních Obchodních podmínek BONITEX)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi firmou **BONITEX s.r.o.**, se sídlem Ostrava-Vítkovice, Středulinského 966/26, PSČ: 703 00, IČ:28606183, DIČ: CZ28606183, adresa hlavní provozovny a doručovací adresa: **Rýmařov, Opavská 463/23, PSČ: 795 01**, e-mail: obchod@bonitex.cz, internetové stránky: www.bonitex.cz nebo www.karty.bonitex.cz dále jen „**prodávající**“) na straně jedné a kupujícím na straně druhé. Tento reklamační řád upravuje rozdílně práva a povinnosti pro kupujícího, jež vystupuje ve vztazích s prodávajícím jako kupující spotřebitel (dále jen „**kupující spotřebitel**“), a rozdílně pro osoby fyzické či právnické podnikající podle živnostenského zákona nebo jiného zvláštního zákona nebo státní instituce a organizace (dále jen „**kupující podnikatel**“), kdy rozdílná práva a povinnosti obou možných kupujících jsou upravena a odlišena níže jako práva a povinnosti „kupujícího spotřebitele“ a práva a povinnosti „kupujícího podnikatele“. Pokud tento reklamační řád upravuje některá práva společně a shodně pro kupujícího spotřebitele i kupujícího podnikatele, jsou kupující podnikatel i kupující spotřebitel shodně označováni jako „**kupující**“ - podrobněji viz. čl.1.2. a 1.3. Obchodních podmínek BONITEX.
- 1.2. Souhlas s tímto reklamačním řádem stvrzuje kupující převzetím produktů v návaznosti na vzájemnou smlouvu uzavřenou s prodávajícím a v souladu s obchodními podmínkami prodávajícího aktuálními ke dni převzetí produktů kupujícím.
- 1.3. Jako záruční doklad doručí (předá) prodávající kupujícímu originální nákupní doklad (dodací list, předávací protokol, faktura, prodejka), který obsahuje zákonem požadované údaje potřebné pro uplatnění záruky (kontaktní údaje, názvy produktů, množství, sériová čísla, délka záruky), a pokud již byly produkty v minulosti reklamovány, pak také doklad o reklamaci. Záruční list vystaví prodávající kupujícímu pouze na jeho žádost (dále jen „**záruční doklad**“).

2. Záruční doba

- 2.1. Záruční doba pro každý produkt a jeho sériové číslo (je-li poskytnuto) je uvedena na záručním dokladu. Není-li na záručním dokladu u konkrétního produktu záruční doba uvedena, a nespecifikuje-li tuto záruční dobu v daném případě jiná, souvztažná listina (např. smlouva), poskytuje prodávající na daný produkt záruční dobu v zákonem stanovené délce 24 měsíců.
- 2.2. Výjimku mohou tvořit produkty prodávané se slevou (produkty poškozené, použité, nekompletní atp., kdy tato charakteristika je vždy v rámci nabídky produktů prodávajícím uvedena). V případě produktů již použitých neodpovídá prodávající kupujícímu za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení produktů při jejich převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady produktu zaniknou, nebyla-li uplatněna do ve lhůtě uvedené v záručním dokladu. U produktů prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady (nekompletnost), pro které byla nižší cena sjednána.
- 2.3. Některé produkty mají tzv. doživotní záruku. Doživotní zárukou je myšlena doba, po kterou je daný produkt ve vlastnictví původního kupujícího nebo doba do 5 let od ukončení výroby daného produktu, přičemž platná je ta doba, která vyprší dříve. Tato záruka je poskytována u produktů, u kterých je uvedena a prodávajícím potvrzena na záručním dokladu.
- 2.4. Obvyklá životnost produktů vymezuje dobu, po kterou je garantován jejich bezchybný provoz a funkčnost. Po uvedené době obvyklé životnosti může dojít k takovému opotřebení produktu, které znemožní jeho další používání, což ale není důvod k reklamaci. Záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním produktu, a nelze ji tak zaměňovat s obvyklou životností daného produktu. Obvyklá životnost produktu představuje jeho náchylnost k opotřebení způsobenému jeho obvyklým používáním. Pokud kupující produkt používá (nikoliv vlastní) déle než je jeho obvyklá životnost, je pravděpodobné, že případná vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu. Prodávající vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením produktu, a to s patřičným vysvětlením.
- 2.5. Produkty s obvyklou životností kratší než 24 měsíců jsou v nabídce prodávajícího vždy označeny a stejně tak je z to plynoucí údaj o kratší době záruky písemně uveden v záručním dokladu, V opačném případě nemá prodávající možnost se této obvyklé životnosti (a tedy kratší záruky) ve sporu s kupujícím dovolávat. Neznamená to však, že po uvedené době životnosti přestane produkt fungovat. U takovýchto produktů se již z jejich povahy a technologického zpracování předpokládá při jejich vývoji a výrobě užívání kratší než 24 měsíců.
- 2.6. Je-li obsahem balení produktu či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie, žárovka, cartridge, toner, tisková hlava, sluchátka, atp.), pak:
 - 2.6.1. jejich obvyklá životnost je 6 měsíců, není-li prodávajícím výslovně uvedeno jinak,
 - 2.6.2. některé položky (například žárovky, akumulátory, cartridge, aj.) mohou mít uváděny dvě doby obvyklé životnosti - v měsících a zároveň například v počtu hodin jejich používání nebo v počtu stran, které mohou být vytištěny, atp. Pro úspěšnou reklamaci potenciální vady nesmí být překročena žádná z těchto podmínek,
 - 2.6.3. právo kupujícího reklamovat samotné produkty v zákonné záruční době tím není dotčeno.

- 2.7. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí produktů kupujícím.
- 2.8. Záruční doba se, v případě oprávněné reklamace, prodlužuje o dobu od převzetí produktů do záruční opravy do doby, kdy byl kupující povinen si produkty ze záruční opravy převzít (nikoli tedy do doby, kdy si kupující dané produkty ve skutečnosti převzal). V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje.
- 2.9. Byla-li reklamace produktů vyřízena výměnou produktů za nové, pak původní zbývající záruční doba se prodlužuje pouze o dobu dle čl. 2.8. Nepočíná tedy běžet nová záruční doba.

3. Reklamace produktů poškozených přepravou externího dopravce

- 3.1. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí takové zásilky od externího dopravce, která není zjevně ve shodě se smlouvou uzavřenou s prodávajícím nebo v případě, kdy zásilka produktů je neúplná nebo zjevně poškozená nebo je zjevně poškozen přepravní obal, což vyvolává důvodnou domněnku, že produkty uvnitř jsou také poškozeny (toto platí i pro případy, kdy je na obalu zjevné, že byl vystaven působení vody nebo jiné kapaliny).
- 3.2. Rozhodne-li se kupující i přesto zásilku převzít (ne vždy musí mít poškození obalu vliv na jeho obsah), je pracovník externího dopravce povinen s kupujícím sepsat protokol o poškození nebo neúplnosti zásilky s produkty, na jehož základě, dojde-li následně opravdu ke zjištění, že došlo k poškození produktů, vyřídí prodávající u dopravce reklamaci. V takovém případě prodávající navíc doporučuje kupujícímu pořídit i několik snímků poškozených částí zásilky.
- 3.3. Kupující podnikatel je povinen prohlédnout produkty podle možnosti co nejdříve po jejich převzetí od externího dopravce, nejpozději však do 48 hodin od jejich převzetí. Kupujícímu spotřebiteli je tento postup doporučen s ohledem na předcházení případným problémům spojených s pozdější reklamací stavu dodávky.
- 3.4. Jestliže kupující po otevření zásilky zjistí fyzické poškození produktů nebo nesoulad mezi dohodnutou kvalitou, skladbou či množstvím produktů a stavem zjištěným, sdělí kupující tuto skutečnost neprodleně prodávajícímu (kupující podnikatel nejpozději do 24 hodin od zjištění závady, stejné doporučení lze dát i kupujícímu spotřebiteli). Postačí telefonická informace a následně, po dohodě s prodávajícím na konkrétním dalším postupu, e-mailová zpráva na adresu expedice@bonitex.cz, jež by měla obsahovat popis závad + scan protokolu o poškození nebo neúplnosti zásilky sepsaného s externím dopravcem (byl-li kupující zajištěn) + snímky prezentující poškozené části zásilky (pokud byly pořízeny) + snímky poškozených produktů. V takovém případě bude prodávající, neprodleně po prozkoumání dokladů a dohodě s externím dopravcem, informovat kupujícího o dalším postupu.
- 3.5. V případě převzetí poškozených produktů kupujícím, jejichž poškození nezpůsobil prokazatelně sám kupující, má kupující nárok na dodání produktů nových, neboť závazek prodávajícího trvá. Pokud se strany nedohodnou jinak, pak doba dodání poškozených produktů je minimálně shodná s dobou sjednanou při objednání původních produktů. Proávající nese zodpovědnost za případné škody, jež by tímto opožděním způsobil kupujícímu pouze tehdy, pokud by poškození produktů prokazatelně sám zavinil svou nedbalostí.

4. Neuplatnitelnost a omezení záruky

- 4.1. Záruku nelze uplatnit zcela nebo zčásti v případech:
 - 4.1.1. mechanického poškození vlivem neodborného nebo nepřiměřeného zacházení kupujícím či obsluhou, vlivem neodborné instalace, vlivem nehody, pádu, atp., zanedbáním běžné péče (škodlivý software, projevem závady pouze při práci se software či firmware, u něž není kupující schopen doložit legální způsob nabytí) a dalšími možnostmi, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou,
 - 4.1.2. závad vzniklých použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení (včetně nesprávného nebo nelegálního software nebo firmware), použitím nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, s výjimkou situací, kdy takové použití je obvyklé, a přitom není vyloučeno v příloženém návodu k použití,
 - 4.1.3. používání produktů v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí, pro které jsou produkty určeny, nebo jiným parametrům stanoveným výrobcem (vysoká nebo nízká teplota, vysoká prašnost nebo vlhkost, chemické a mechanické vlivy prostředí),
 - 4.1.4. poškození produktů živly, nebo vyšší mocí nebo výpadkem elektrické sítě, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti s výjimkou běžných odchylek,
 - 4.1.5. poškození produktů nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci či v rozporu se „zdravým rozumem“,
 - 4.1.6. poškození produktů v důsledku jejich opotřebení prokazatelným používáním nad rámec jejich obvyklého způsobu používání nebo nad rámec jejich obvyklého zatěžování.
- 4.2. Při pořízení jednotlivých rozšiřujících či vlastnosti vylepšujících (atp.) komponent, které si kupující montuje nebo instaluje do prodávajícím dodaných produktů svépomocí, neodpovídá prodávající:
 - 4.2.1. za kompatibilitu těchto komponent s charakteristikou prodávajícím dodaných produktů (a jejich komponent),
 - 4.2.2. a tedy ani za s tímto souvisejícím případným poškozením samotného produktu, či vzniku jiné škody v případě, kdy došlo k porušení postupu při instalaci či kombinování komponent, software, firmware, atp. kupujícím, zejména z důvodu rozporu kupujícím použité metody instalace a informací uvedených v návodu k takové instalaci nebo v pokynech k instalaci doporučených dodavatelem instalované komponenty.
- 4.3. Proávající negarantuje kupujícímu:
 - 4.3.1. plnou kompatibilitu prodaných produktů s jinými, prodávajícím neschválenými produkty, ani se softwarovými

aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobných produktů obvyklá, a nebylo-li prodávajícím u produktu výslovně uvedeno, že daný produkt je kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní s uvedeným seznamem produktů,

- 4.3.2. plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém, ledaže je taková funkčnost u podobných produktů obvyklá a nebylo-li prodávajícím u produktu výslovně uvedeno, že je daný produkt funkční pouze s uvedeným seznamem či není funkční s uvedeným seznamem software. Za případné problémy způsobené omezenou funkčností aplikací, které tuto podmínku nesplňují, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.
- 4.4. Porušením ochranné pečeti, plomby, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, s výjimkou, kdy k poškození produktu dojde prokazatelně při jeho obvyklém používání.
- 4.5. Je-li zjištěnou příčinou reklamované vady spotřební materiál (například baterie, akumulátor, náplň do tiskárny, atp.), pak se záruka vztahuje pouze na mechanickou stránku produktu, nikoli však například na kapacitu či obsah náplně spotřebního materiálu.
- 4.6. V případě, že produktem je software třetí strany, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost distribučních médií (médiu nesmí být poškrábána atp.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) nebo okamžikem stažení software ze stránek prodávajícího se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu, a akceptuje tímto licenční ujednání výrobce software.
- 4.7. Pro specifikaci závad doporučuje prodávající písemnou formu. Produkty předané kupujícím k reklamaci budou testovány pouze na závady kupujícím specifikované (v reklamačním formuláři, v příloženém listu s popisem závady).
- 4.8. Prokáže-li reklamační technik prodávajícího, že příčinou potíží, jež jsou předmětem reklamace není reklamovaný produkt, ale například nekorektní instalace software, firmware atp., nebo nekorektní chování některé kupujícím používané aplikace nebo hardwarového doplňku, kdy tuto aplikaci (doplněk) nedodal prodávající, nebo jestliže k závadě došlo neodborným zásahem kupujícího nebo třetí strany, bude v takovém případě reklamace zamítnuta. Pokud by kupující v takovém případě souhlasil s placenou opravou, bude tato účtována dle aktuálního platného ceníku kupujícího uvedeného na stránkách prodávajícího v záložce podmenu „Podpora“ / „Ceny-úhrady-expedice“. Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího učiněném po informování prodávajícího dle předchozí věty.
- 4.9. Proávající má právo odmítnout přijetí takových produktů a jejich příslušenství do reklamace, kdy reklamované položky nebo jejich příslušenství jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání položek k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění pro daný produkt obvyklé.
- 4.10. Výše uvedená omezení neplatí, pokud byly vlastnosti produktů, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, oběma stranami výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat s ohledem na prodávajícím realizovanou propagaci nebo s ohledem k obvyklému způsobu užití produktů.

5. Postup při uplatnění a vyřizování reklamace-všeobecně

- 5.1. Kupující je povinen prokazatelným způsobem oznámit prodávajícímu vadu produktu bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil, nejpozději však do 3 pracovních dnů od jejího zjištění.
- 5.2. V případě, že je nutné produkt kupujícím podnikatelem, na základě smluvních podmínek, reklamovat přímo v autorizovaném servisu výrobce, bude na dotaz u prodávajícího kupujícímu podnikateli sdělena adresa s kontakty na konkrétní autorizovaný servis výrobce. V případě, že autorizovaný servis posoudí závadu jako neodstranitelnou a reklamaci nevyřeší, je kupující podnikatel povinen uplatnit reklamaci této vady u prodávajícího v záruční době, která se prodlužuje o dobu, kdy byl předmět reklamace v autorizovaném servisu.
- 5.3. V případě, že jsou reklamovány produkty, které nebyly prodávajícím kupujícímu odborně instalovány na dodací adrese (osobní odběr nebo odeslání externím dopravcem):
 - 5.3.1. doručí kupující reklamované produkty osobně nebo odesláním prostřednictvím externího dopravce, v obou případech na adresu hlavní provozovny prodávajícího (dle čl. 1.1.), a to vždy po předchozí telefonické nebo e-mailové dohodě s prodávajícím (kontakty lze nalézt na záručním dokladu nebo na stránkách prodávajícího).
 - 5.3.2. v případě odeslání reklamovaných produktů externím dopravcem je kupující povinen produkty důkladně zabezpečit takovým způsobem, aby nedošlo v průběhu přepravy k jejich poškození. Zásilka musí být viditelně označena nápisem "REKLAMACE",
 - 5.3.3. kromě reklamovaných produktů a jejich kompletního příslušenství (pokud se obě strany nedohodnou jinak), doručí kupující prodávajícímu také kopii záručního dokladu, a pokud již byly produkty v minulosti reklamovány, pak také doklad o reklamaci. V případě odeslání reklamovaných produktů externím dopravcem přiloží kupující k zásilce také písemný komentář s podrobným popisem závady, požadovaným způsobem reklamace a veškerými nezbytnými kontaktními údaji (zejména zpáteční doručovací adresa a telefon + kontaktní e-mail na osobu zodpovědnou za vyřizování reklamace). V případě nesplnění uvedených podmínek může dojít ke zkomplikování nebo dokonce znemožnění zdárného vyřízení

reklamace.

- 5.4. Jsou-li předmětem reklamace produkty, které byly technicky prodávajícím kupujícímu odborně instalovány na dodací adrese kupujícího:
- 5.4.1. dohodne kupující s prodávajícím (telefonicky nebo e-mailem - kontakty lze nalézt na záručním dokladu nebo na stránkách prodávajícího), termín návštěvy prodávajícího na dodací adrese,
- 5.4.2. kupující se zavazuje v dohodnutý termín zajistit prodávajícímu bezproblémový přístup k reklamovanému produktu a zajistit mu takové podmínky a takový stav souvztažných věcí, aby byl prodávající schopen odůvodněnost reklamace na místě posoudit, případně rozhodnout jak reklamační řízení řešit (demontáž části produktů a jejich proměření na provozovně prodávajícího, výměna vadných modulů, atp.). Přitom nedohodnou-li se strany jinak, budou cestovní náklady prodávajícího účtovány kupujícímu podnikateli dle platného sazebníku prodávajícího (planý ceník je uveden na stránkách prodávajícího v záložce menu „Podpora“, podmenu „Ceny-úhrady-expedice“). Kupujícímu spotřebiteli budou cestovní náklady účtovány pouze v případě zamítnutí reklamace.
- 5.5. V obou uvedených případech prodávajícího posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o opodstatněnosti reklamace a též o tom, zda se jedná o porušení smlouvy podstatné či nepodstatné, pokud je to možné ihned, v komplikovanějších případech do tří pracovních dnů od doby kdy kupující umožnil prodávajícímu posoudit oprávněnost reklamace (osobním předáním, doručení externím dopravcem nebo zpřístupněním produktů návštěvou reklamačního technika na dodací adrese). Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu produktu potřebná k odbornému posouzení vady.
- 5.6. Výsledek rozhodnutí ve věci reklamace dle čl. 5.5. předá prodávající kupujícímu formou písemného potvrzení (reklamační protokol) s uvedením, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je kupujícím požadován a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace prodávajícím, včetně potvrzení o způsobu provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace, a to e-mailem (nebo po dohodě i poštou).
- 5.7. Podstatné porušení smlouvy:
- 5.7.1. mají-li produkty vady neodstranitelné, které brání jejich řádnému používání, nebo opětovný výskyt stejných odstranitelných vad (minimálně tři vady) nebo větší počet různých odstranitelných vad (minimálně tři najednou, popř. čtyři postupně se opakující vady) nebo existuje-li neodstranitelný rozpor s kupní smlouvou vztahující se k produktům (např. při dodání padělků) jedná se o porušení smlouvy podstatným způsobem. V takovém případě může kupující požadovat od prodávajícího:
- výměnu (znovuvyrobění) nebo opravu vadných produktů nebo dodání chybějících produktů nebo jejich částí,
 - nebo přiměřenou slevu z kupní ceny,
 - nebo odstoupení od smlouvy,
- 5.7.2. volbu mezi výše uvedenými nároky má kupující pouze tehdy, pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamace nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže kupující bez souhlasu prodávajícího měnit. Jestliže kupující neprovede svoji volbu včas, tedy ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad produktů jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 5.8. Nepodstatné porušení smlouvy:
- 5.8.1. jiné vady nebo jejich souhrn než specifikované článkem 5.7.1. jsou považovány za nepodstatné porušení smlouvy. V tomto případě může kupující požadovat od prodávajícího:
- odstranění vad opravou nebo znovuvyroběním nebo výměnou vadných nebo chybějících produktů nebo jejich částí,
 - nebo přiměřenou slevu z kupní ceny,
- 5.8.2. o tom, zda bude vada odstraněna opravou nebo znovuvyroběním nebo výměnou produktů rozhoduje prodávající.
- 5.9. Reklamací včetně odstranění vady vyřídí prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po písemné dohodě s kupujícím, avšak takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou.
- 5.10. Třicetidenní lhůta pro vyřízení oprávněné reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace kupujícím. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.
- 5.11. V případě, že při odstraňování reklamované vady zjistí prodávající, že reklamace není opodstatněná, a tedy byla zamítnuta, sdělí tuto skutečnost kupujícímu s patřičným vysvětlením bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamace.
- 5.12. Po uplynutí sjednané lhůty pro vyřízení oprávněné reklamace, kdy prodávající nedořeší s kupujícím reklamaci některým z uvedených způsobů, se má za to, že vada na věci skutečně existovala a kupující má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit (podstatné porušení smlouvy, dle čl. 5.7 a násl.).
- 5.13. Zájem prodávajícího o výměnu vadných produktů není prodávající povinen akceptovat v případě, že je možné vadu velmi snadno odstranit opravou.
- 5.14. O vyřešení reklamace nebo ukončení opravy bude kupující informován oznámením zasláným některým z komunikačních prostředků na kontakt uvedený kupujícím podnikatelem v reklamačním protokolu při přijetí reklamace.

- 5.15. Při osobním výdeji reklamovaných produktů kupujícímu po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit prodávajícímu doklad, na základě kterého byl reklamovaný produkt přijat do reklamace. Kupující nebo zástupce kupujícího je dále při vyzvednutí povinen prokázat svoji totožnost platným občanským průkazem nebo platným cestovním pasem.
- 5.16. Po vyřízení reklamace obdrží kupující od prodávajícího jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, jakým způsobem byla reklamace vyřízena. Byla-li reklamace vyřízena výměnou produktu, obsahuje protokol nové sériové číslo tohoto produktu (pokud prodávající u daného produktu sériové číslo eviduje). Další případné reklamace vyměněného produktu bude kupující podnikatel uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu, který nahrazuje původní záruční doklad.
- 5.17. Kupující spotřebitel má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaných produktů prodávajícímu), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady, a které byly kupujícím spotřebitelem vynaloženy skutečně a účelně. To se týká i případu odstoupení od smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy.

6. Pozáruční oprava

- 6.1. Na pozáruční opravu produktů je poskytována záruka 3 měsíce od předání opravených produktů kupujícímu. Záruka se vztahuje pouze na předmět opravy.
- 6.2. Prodávající má nárok i na náhradu nákladů spojených s prováděním opravy, jakož i s manipulací s předmětem opravy, i pokud se následně v průběhu provádění opravy zjistí, že vada, která byla předmětem opravy, je neodstranitelná, nebo náklady na opravu by dosahovaly nepřiměřené výše, a toto nebylo možno zjistit před započítáním opravy.
- 6.3. Cena za opravu produktu, kdy opravu provádí prodávající je předmětem článku 3.1.2. obchodních podmínek prodávajícího, přičemž celková cena za opravu je součtem cen: cena opravy + cena spotřebovaného materiálu + cena dopravného (v případě jiného, než osobního převzetí opraveného produktu kupujícím na provozovně prodávajícího).
- 6.4. Cena za opravu produktu, kdy opravu produktu zajistí autorizovaný servis výrobce produktu se řídí ceníkem tohoto servisu dostupným na jeho stránkách, případně informaci o ceně opravy zajistí kupujícímu na jeho žádost prodávající. Bude-li oprava prováděna přímo v autorizovaném servisu výrobce, zavazuje se prodávající předem informovat o této skutečnosti kupujícího.

7. Mimozáruční oprava

- 7.1. Prodávající je oprávněn v rámci zachování svého dobrého jména bezplatně odstranit vadu produktu i v případě, že tato byla u prodávajícího uplatňována jako reklamace vady produktu, kterou ale prodávající neuznal jako oprávněnou. V takovém případě je prodávající povinen informovat kupujícího o tom, že neuznává jeho reklamaci, a že oprava (odstranění vady) byla provedena jako mimozáruční bezplatná oprava v rámci zachování dobrého jména prodávajícího, kdy kupující má v tomto případě nárok uplatňovat svá práva jako v případě neuznání reklamace za současného neodstranění vad, a má právo se domáhat uznání reklamace zákonnými prostředky.

8. Dočasné zapůjčení náhradního produktu nebo komponenty

- 8.1. V případě zájmu kupujícího může prodávající kupujícímu zapůjčit po dobu vyřízení reklamace, pozáruční nebo mimozáruční opravy, produkt (nebo komponentu produktu), který je způsobilý nahradit funkci produktu, jež je předmětem reklamace, pozáruční nebo mimozáruční opravy, a to na dobu vyřízení reklamace, pozáruční nebo mimozáruční opravy. Přitom se nemusí jednat o produkt (komponentu) identický s předmětem reklamace, pozáruční nebo mimozáruční opravy, kdy rozhodující je ta skutečnost, zda předmětný produkt je způsobilý nahradit v přiměřené míře funkci produktu, jež je předmětem reklamace, pozáruční nebo mimozáruční opravy.
- 8.2. Podmínkou takové zápůjčky je kromě vůle prodávajícího ta skutečnost, že prodávající má v době žádosti kupujícího předmětný náhradní produkt (komponentu) k dispozici a zároveň skutečnost, že předmětný produkt z hlediska jeho funkčních vlastností má pro kupujícího značný význam a je nenahraditelný.
- 8.3. Za zápůjčku není účtován prodávajícím žádný poplatek. Při zapůjčení náhradního produktu (komponenty) bude kupujícímu fakturována celá hodnota zapůjčeného produktu (komponenty) v aktuální prodejní ceně prodávajícího, přičemž po vrácení zapůjčených produktů (komponent) vystaví prodávající kupujícímu dobropis v aktuální ceně zapůjčených produktů (komponent) ke dni vrácení zapůjčených produktů (komponent) kupujícím.
- 8.4. Zápůjčka se řídí obchodními podmínkami prodávajícího aktuálními ke dni vzniku zápůjčky.
- 8.5. Zapůjčené položky je kupující povinen vrátit prodávajícímu nejpozději v den a čas, kdy byl prodávajícím k převzetí položek, jež byly předmětem reklamace, pozáruční nebo mimozáruční opravy vyzván.
- 8.6. Vrácení zapůjčených položek je možné pouze za předpokladu nepoškozeného stavu těchto položek, což se týká i nepoškozeného stavu designu položek, obalů, médií, kabelů, stavu nainstalovaného software a dalšího příslušenství. Nesplní-li kupující tento požadavek, má prodávající právo při vystavování dobropisu dle čl. 8.3. snížit dobropisovanou cenu o adekvátní část odpovídající rozsahu opotřebování nebo poškození zapůjčených produktů (komponent).

8.7. Nebudou-li zapůjčené produkty (komponenty) kupujícím vráceny nejpozději v den a čas převzetí reklamovaných produktů, vyhrazuje si prodávající právo zapůjčené produkty (komponenty) zpět nepřijmout. V takovém případě se má zato, že kupující zapůjčené produkty od prodávajícího koupil a faktura vystavená prodávajícím dle čl. 8.3. se stává splatnou nejpozději dnem převzetí reklamovaných produktů kupujícím.

9. Odstoupení od smlouvy z důvodu podstatného porušení (dle čl. 5.8.1.) a výměna produktů za nové

- 9.1. Kupující nemůže od smlouvy odstoupit, jestliže vady včas neoznámil prodávajícímu (dle čl. 5.1.).
- 9.2. V případě využití práva na odstoupení od smlouvy dle čl. 5.7.1., nebo v případě výměny reklamovaných produktů, pak, nedohodnou-li se strany jinak, je kupující povinen, veškeré, prodávajícímu již dodané produkty (nebo veškeré produkty podléhající výměně) vrátit prodávajícímu neodkladně, nejpozději však do 10 pracovních dnů od platného odstoupení od smlouvy nebo do 10 pracovních dnů od dodání nových produktů podléhajících výměně, a to, pokud možno, nepoškozené, maximálně však ve stavu opotřebením odpovídajícímu užívání produktů po dobu a způsobem, ke kterému byly určeny, včetně veškerého příslušenství, médií a ostatních položek, jež byly součástí dodávky, a to způsobem a na místo, který si obě strany dohodnou individuálně, pokud nedohodnou, pak na adresu hlavní provozovny, dle čl. 1.1.
- 9.3. Jsou-li kupujícím vrácené produkty znehodnoceny výrazně více, než jak je definováno v čl. 9.2, nebo pokud kupující nevrátí prodávajícímu veškeré již dodané produkty, má prodávající nárok na kompenzaci za znehodnocení produktů či nevrácení jejich plného počtu, kdy finanční výše kompenzace je určena rozdílem mezi kupní cenou, za níž by mohly být produkty, s ohledem na jejich předpokládatelný stav (stupeň opotřebením) prodány a kupní cenou, za níž je možno produkty prodat jako znehodnocené nebo jako nevrácené.
- 9.4. V případě uplatnění kompenzace dle čl. 9.3., kdy kupující spotřebitel odmítne vzniklou škodu prodávajícímu vhodnou formou plně vykompenzovat, má prodávající právo na kupujícím spotřebiteli nárokovat bezdůvodné obohacení ve smyslu odpovídajících ustanovení obč. z.
- 9.5. Kupující rovněž může své odstoupení od smlouvy vzít zpět.
- 9.6. Prodávající je povinen vrátit kupujícímu kupní cenu (případně upravenou o částku plynoucí z ustanovení čl. 9.3.) neprodleně, nejpozději však do 10 pracovních dnů po řádném vrácení produktů kupujícím, a to formou dle vzájemné dohody (v hotovosti, složenkou, převodem na účet kupujícího).

10. Účtování skladného

- 10.1. Nevyzvedne-li si kupující vyřízenou reklamaci do 20 dnů od obdržení oznámení prodávajícího o vyřešení reklamace nebo ukončení opravy, bude kupujícímu účtováno skladné v sazbě 45,- Kč (bez DPH) za každý započatý kubický metr objemu uskladněných produktů, a to za každý započatý den ode dne odeslání oznámení o vyřešení reklamace nebo ukončení opravy až do dne převzetí reklamovaných produktů kupujícím.
- 10.2. Nevyzvedne-li si kupující produkty ani do doby, kdy výše skladného převyší aktuální zůstatkovou tržní cenu reklamovaných produktů, má prodávající, bez upozornění kupujícího, právo produkty prodat či jinak zhodnotit za účelem úhrady skladného, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany kupujícího.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Před předáním takového reklamovaného produktu (nebo produktu v rámci pozáruční nebo mimozáruční opravy nebo v případě dočasného zapůjčení náhradního produktu nebo komponenty), jež umožňuje ukládání dat, prodávajícímu do opravy doporučuje prodávající kupujícímu zajistit si odpovídající zálohu těchto dat a konfigurací a zabránit tak jejich možnému zneužití nebo poškození. Prodávající v žádném případě neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena v datových nosičích produktů (pokud se strany nedohodnou jinak).
- 11.2. Neúčinnost jednotlivých ustanovení reklamačního řádu se nedotýká účinnosti zbylých ustanovení. Na místo neúčinného ustanovení nastupuje platné ustanovení, které ve své působnosti nahrazuje neúčinné nebo bude neúčinné ustanovení nahrazeno jiným, nejlépe svým obsahem a smyslem odpovídajícím obsahu a smyslu ustanovení původního.
- 11.3. Tento reklamační řád nabývá platnosti dne **25.05.2018**



Kamil Sobkuliak, jednatel
za prodávajícího