Reklamační řád

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal

a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné

b) se věc hodí k účelu, který je pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvnímu vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

3. Připouští-li to povaha koupě, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce.

4. U zuživatelné věci se vyznačí doba nejkratší trvanlivosti, popřípadě, u věci podléhající rychlé zkáze, doba, po kterou lze věc použít.

5. Pokud prodávající prodává věc s upozorněním na vadu prodávané věc, je tato vada zohledněna v ceně zakoupené věci a kupující nemá právo uplatňovat nároky z odpovědnosti za takovouto vadu.

6. Kupující, který je spotřebitel, je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Je-li na prodávané věci, jejím obalu, v návodu připojeném k věci nebo v reklamě v souvislosti s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce na jakost.

7. Kupující, který je podnikatel, je oprávněn uplatnit právo z vady tehdy, oznámil-li dle § 2112 občanského zákoníku vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, jinak mu soud právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

8. Požádá-li o to kupující spotřebitel, potvrdí mu prodávající v souladu s § 2166 občanského zákoníku v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V případě kupujícího spotřebitele má dle zákona prodávající povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti.

9. Ustanovení bodu 6. tohoto článku se nepoužije

a) u věci prodávané za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním
c) u použité věci pro vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím nebo
d) vyplývá-li to z povahy věci.

10. Pokud prodávající prodává použité spotřební zboží, zkracuje se doba uplatnění práv na polovinu zákonné doby.

11. Nemá-li věc vlastnosti stanovené v bodě 1.tohoto článku, může kupující požadovat i dodání
nově věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti. Není-li to možné, může od smlouvy odstoupit. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

12. Právo na dodání nově věci nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady,
pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

13. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nově věci bez vad, na výměnu její součásti nebo opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo by z jednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

14. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující věci byla prodávána s vadou a byl o tom informován anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

15. Má-li věc vadu z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

16. Práva z vady se uplatňují u Společnosti SOFTECH. Je-li však v záručním listu uvedena jiná osoba určená
k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.

17. Z dodacího listu nebo faktury vyplývá délka záruční doby, která může být pro jednotlivé díly zboží stanovena rozdílně. Ve snaze zkrátit kupujícímu dobu, po kterou je zboží
v záručním servisu, prodávající může provést expresní servis výměnou za stejný nebo obdobný díl, který svými parametry je shodný nebo lepší než díl původní. O takovémto způsobu servisu rozhoduje vždy prodávající.

18. V případě, že reklamované zboží nemá vady, může prodávající přijmout toto zboží od kupujícího k vrácení. K následnému vzájemnému vyrovnání může dojít na základě volby prodávajícího buď finančně nebo výměnou zboží. Finanční vyrovnání popř. výměna zboží se bude řídit aktuálním ceníkem prodávajícího, když prodávající je současně oprávněn v tomto případě snížit částku vyplácenou kupujícímu o manipulační poplatek ve výši 100,- Kč bez DPH. Kupující je povinen v tomto případě vrátit zboží prodávajícímu v původním obalu a se všemi doklady. Stejná úprava jako v tomto odstavci první věta platí při rozhodnutí kupujícího vrátit prodávajícímu zboží bez jakýchkoliv vad. Informace uvedené v tomto odstavci se netýkají odstoupení od smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku.

19. Společnost SOFTECH neodpovídá a žádné případné záruky se nevztahují na závady vzniklé použitím a instalací, které jsou v rozporu s návodem k obsluze nebo všeobecnými zásadami, a závady vzniklé nedodržením pokynů pro údržbu, provoz nebo obsluhu výrobků, na závady vzniklé nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, provozem za jiných než výrobcem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek, fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (oheň, vody apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem, nadměrným mechanickým opotřebením, a vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, použitím jiného než výrobcem výslovně doporučeného spotřebního materiálu. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé kupujícím zanesenými počítačovými viry, instalací SW nedodaného prodávajícím, neodbornou instalací SW nebo přídavných zařízení. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé instalací nelegálního SW. Záruka se nevztahuje na opotřebení vzniklé běžným užíváním výrobku. Záruka se nevztahuje na výskyt tzv. vadných bodů u LCD panelů, pokud jejich počet nepřekračuje toleranci uvedenou v normě, podle které byl LCD panel vyroben. Předmětem záručního plnění není rovněž běžná údržba, čištění a podobné úkony předepsané výrobcem v návodu k obsluze.

20. Prodávající garantuje plnou kompatibilitu prodaných PC součástí pouze prodávajícím schválenými komponenty a SW aplikacemi.

21. Do případné záruční doby se nepočítá doba od uplatnění oprávněné reklamace až do doby, kdy kupující po skončení opravy zboží převzal a nepřevezme-li je pak do doby, kdy byl povinen po skončení opravy zboží převzít, tj. do pěti dnů ode dne oznámení o vyřízení reklamace způsobem zvoleným kupujícím v reklamačním protokolu.

22. Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout reklamaci v případě nedodržení podmínek provozu nebo neprováděním pravidelné běžné uživatelské údržby v souladu s návodem k obsluze, provedením změny na dodaném zboží nebo porušením záruční nálepky, neoprávněným zásahem do zboží osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně prodávajícím zmocněna.

23. SW (programové vybavení), je-li předmětem plnění SW, záruka prodávajícího se vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost médií. Okamžikem odstranění ochranných prvků jako je folie, pečeti, otevření obálky apod., se kupující stává oprávněným licenčním uživatelem SW produktu a akceptuje licenční ujednání nositele autorských práv. Tento předmět plnění nelze vrátit prodávajícímu. Prodávající neodpovídá za správnou funkci SW produktu ani tzv. demo produktů. Obsah záruky poskytované nositelem autorských práv se řídí licenčním

ujednáním k SW.

24. V případě záruční vady počítače, která má za následek ztrátu instalovaného SW, zajistí prodávající zdarma uvedení do stavu, ve kterém byl kupujícímu předán, tj. s instalovaným SW, který byl instalován prodávajícím.

25. Při uplatnění z odpovědnosti za vady díla provedeného Společností SOFTECH se na práva a povinnosti účastníků použijí ustanovení § 2586 a násl. občanského zákoníku o smlouvě o dílo. Zákazníkovi nebude přiznáno právo z vadného plnění, neoznámí-li objednatel vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla s tím, že Společnost SOFTECH bude mít právo namítnou opožděné uplatnění reklamace.

Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Při uplatnění reklamace je vždy nutno předložit:
   - doklady o zakoupení zboží, kterými jsou faktura nebo jiný účetní doklad a současně dodací list se sériovým číslem dodaného zboží nebo záruční list PC sestavy s datem zakoupení.

2. V případě paměťových médií je nutné, aby kupující v rámci jeho obecné povinnosti prevence škod zajišťoval přiměřenou a obvyklou ochranu dat na příslušných technických zařízeních. Prodávající nepřejímá odpovědnost za data na těchto médiích uložená. Prodávající doporučuje uživateli preventivně zálohovat uložená data na vhodné zařízení.

3. Při předání zboží k opravě se předpokládá, že kupující zabezpečil vytvoření odpovídající zálohy uložených dat a zabránění jejich možnému zneužití. Dodavatel neodpovídá za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro jejich ukládání. Kupující může požádat prodávajícího o zálohu dat před samotným úkonem opravy nebo upgrade, kdy tato služba je poskytnuta dle sazeb uvedených v aktuálním ceníku prodávajícího, a to v případě, že je toto zálohování dat technicky možné vzhledem k aktuálnímu stavu příslušných médií.

4. Prodávající negarantuje plnou slučitelnost prodaných počítačů a počítačových součástí s jinými díly, které pracovníci prodávajícího neschválí, ani se SW aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v objednávce.

5. Prodávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního SW ve verzích, které nejsou vhodné pro kupujícím objednaný, resp. používaný operační systém. Za případné závady způsobené omezenou funkčností SW aplikací, které nesplňují podmínky výše uvedené, prodávající neodpovídá.

6. Kupující je povinen zajistit prohlídku předmětu plnění co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění, jestliže kupující předmět plnění neprohlédne anebo nezařídí, aby byl prohlédnut v době přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění, může uplatnit nároky

z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl předmět plnění již v době přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění.

7. Kupující je povinen uplatňovat reklamaci předložením předmětu plnění a písemným oznámením obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu plnění, nebo může takovou reklamaci uplatnit osobně. Místem reklamace je provozovna prodávajícího, resp. místo, kde byl kupujícím zakoupen předmět plnění. Kupující je současně oprávněn uplatňovat reklamaci v autorizovaných servisech, jejichž seznam je přístupný v provozovně prodávajícího.

8. Z důvodu nebezpečí možného poškození předmětu plnění při přepravě musí kupující před předáním zásilky přepravní společnosti předmět plnění řádně zabalit. Prodávající není povinen přijmout k vyřízení reklamace předmět plnění, nepředá-li jej kupující se všemi součástmi a příslušenstvím.

9. V případě dodržení výše uvedených ustanovení kupujícím, převezme pověřená osoba prodávajícího předmět plnění k vyřízení reklamace. Pokud není možné, aby prodávajícím pověřená osoba rozhodla o uznání reklamace na místě, předá reklamovaný předmět plnění reklamačnímu oddělení prodávajícího. O výsledku reklamace je kupující informován způsobem sjednaným s prodávajícím v podepsaném přejímacím protokolu telefonicky, e-mailem, písemně, osobně, a to zpravidla nejpozději do 1 týdne od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamace. V případě nutnosti posouzení vad zboží zástupcem výrobce zajistí prodávající posouzení oprávněnosti reklamace zpravidla do dvou týdnů od převzetí předmětu plnění.

10. Je-li kupující spotřebitel, prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se však nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

11. Je-li kupující podnikatel, prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci a zajistí případné odstranění vad v přiměřené lhůtě v souladu s § 2099 a násl. občanského zákoníku. Neodůvodňují-li zvláštní okolnosti případu lhůtu delší, považuje se za přiměřenou lhůtu k vyřízení reklamace lhůta 30 dnů.

12. Kupující je povinen si opravené zboží do 5 dnů od termínu opravy nebo od vyrozumění o oznámení o vyřízení reklamace zboží vyzvednout.