

Reklamační řád DaveNET s.r.o.,

Šumperk, 8.května 526/4, PSČ 787 01, IČ: 25832409

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).

Reklamační řád obsahuje informace pro zákazníka coby kupujícího při uplatňování práv z vadného plnění, tzn. reklamace zboží nakupovaného od pracovníků DaveNET s.r.o. a to přímo v terénu mimo prostory obvyklé k podnikání, ale i přímo v provozovně DaveNET s.r.o. kupujícímu.

Veškerá jednání vztahující se k vadnému plnění vzniklé z titulu uzavřené kupní smlouvy se kupující zavazuje uplatnit u prodávajícího (DaveNET s.r.o.).

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

- 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,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

I. Obecné podmínky reklamace

1) Povinnosti kupujícího

Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných závadách. Kupující může oprávněnou reklamaci podat jednou z následujících možností:

- a) Na e-mailovou adresu prodejce.
- b) Poštou na adresu prodejce.
- c) Telefonicky

Kupující je povinen uvést:

- a) Co nejvýstižnější popis závad a jejich projevů.
- b) Doložit kopii dokladu o vlastnictví zboží (faktura případně dodací list)

2) Povinnosti prodávajícího

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv své provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Výjimkou je pouze situace upravená § 2172 věty druhé občanského zákoníku, kdy prodávající v písemném potvrzení o svých povinnostech z vadného plnění (ať již z dobrovolné záruky za jakost, anebo ze zákonné odpovědnosti za jakost při převzetí), které vydal kupujícímu, určil k opravě jinou osobu (tzv. záruční servis), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším. Pak uplatní kupující právo na opravu u této jiné osoby.

Dle § 2172 věty třetí občanského zákoníku přitom platí, že osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci. V případech, kdy reklamaci vad uplatní spotřebitel (ve smyslu definice uvedené v zákoně o ochraně spotřebitele, tj. fyzická osoba, jednájící mimo rámec podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání), pak je třeba, aby oprava proběhla tak, aby byla dodržena lhůta pro vyřízení reklamace stanovená v § 19 odst. 3 tohoto zákona (viz dále).

Záruční servis je určen pouze k provedení opravy. Ostatní oprávněné nároky, tzn. dodání nového zboží, sleva z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy, musí kupující uplatnit výlučně u prodávajícího. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy. Opomněl-li spotřebitel při vytknutí vady uvést, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, prodávající jej o tom v rámci své informační povinnosti poučí.

Prodávající rozhodne o reklamaci nejpozději do 30 kalendářních dnů a vyrozumí o tom kupujícího elektronickou poštou, pokud se s kupujícím nedohodne jinak. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

II. Reklamace uplatněná v záruční době

1) Všeobecná ustanovení

- a) Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a vztahuje se na zboží jehož reklamace byla uplatněna v záruční době.
- b) Ke každému zboží je přikládána faktura, která může sloužit zároveň jako záruční list. Souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník převzetím zboží.

2) Záruční podmínky

- a) Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Zákazníkem. Záruční doba pro Kupujícího spotřebitele činí 24 měsíců, avšak pro Kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba pouze 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě. V případě výměny Zboží začíná běžet nová záruční doba.
- b) Zákazník doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu dodavatele. Zboží musí doručeno kompletní včetně ostatního dodaného příslušenství. U zboží musí být přiložena kopie faktury nebo dodacího listu a přesný popis závady. Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím. Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého Zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly. Servisní středisko po řádném vyřízení Reklamace vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží.
- c) Po vyřízení reklamace zašle servisní středisko prodejce na své náklady a riziko zboží zpět zákazníkovi, případně vyzve zákazníka k osobnímu odběru (v závislosti na způsobu prodeje).

d) Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutno řešit s dopravcem při převzetí), porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou, neodbornou instalací, zavedením špatného software do přístroje, zacházením či obsluhou a použitím, které jsou v rozporu s dodaným návodem k použití, používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v návodu k použití, zboží bylo poškozeno živly, zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v návodu k použití, zboží poškozené zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN, v případě neoprávněné reklamace budeme nuceni opravu účtovat.

e) Dodavatel si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží jiným se stejnými parametry.

f) Na pozáruční opravy je záruka 6 měsíců a to pouze na stejnou závadu, jenž se projevila při opravě.

3) Reklamační podmínky

Reklamace zboží, zakoupeného od pracovníků DaveNET s.r.o, vyřizuje výhradně prodejce na adrese uvedené v záručním listu nebo faktuře.

4) Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.6.2014. Ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti při vyřizování reklamací a záruce zboží. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.