

## Reklamační řád

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem ještě před objednáním zboží. Převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Převzetím zboží se rozumí:

U podnikatelů se jedná o okamžik předání zboží prodávajícím kupujícímu resp. prvnímu přepravci.

Pokud je kupujícím spotřebitel, je okamžikem převzetí zboží spotřebitelem, okamžik, kdy bylo zboží předáno kupujícímu prodávajícím resp. okamžik převzetí zboží od dopravce.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky.

Na žádost kupujícího prodávající poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Prodloužená záruka – tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem.

### II. Doba záruky

Při prodeji spotřebního zboží činí zákonná záruční doba 24 měsíců\* pro spotřebitele\*\*, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu jinak. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží zaniknou, pokud nebyla uplatněna v záruční době.

Je-li kupujícím spotřebitel, v rámci zákonné záruční lhůty se reklamáce řídí zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném a účinném znění, s přihlédnutím k upřesněním v tomto Reklamačním řádu. U prodloužené lhůty se reklamáce řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.

\* Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Je-li kupujícím spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

\*\* U vybraných produktů je výrobcem záruka pro kupující, kteří nejsou spotřebitelem, omezena. Zákonná práva koncového zákazníka (spotřebitele) tím nejsou nijak dotčena, záruka pro něj platí dle zákona.

### III. Záruční podmínky

Kupující, který není spotřebitelem je povinen, a kupujícímu, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytně poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu info@kup-pc.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Místem pro uplatnění reklamáce je Kup-PC – Hrádek 222, Sušice 342 01. Pokud je však v záručním listě zboží uveden autorizovaný servis, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo v autorizovaném servisním středisku

V případě, že bylo zboží zakoupeno kupujícím, který je podnikatelem, musí kupující uplatňovat reklamaci přímo a jen v autorizovaném servise. V tomto případě se reklamáce řídí podmínkami autorizovaného servisu.

Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího nebo autorizovaného servisu. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně nápisem "reklamace" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamáce (viz

níže).

Kupující, který není spotřebitelem, doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.

Prodávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné nebo nebyly vytvořeny pro objednaný operační systém, ledaže je taková funkčnost u podobného zboží obvyklá a nebylo-li prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží funkční pouze s uvedeným seznamem či není funkční s uvedeným seznamem. Za případné problémy způsobené omezenou funkčností aplikací, které tuto podmínku nesplňují, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

- a. mechanickým poškozením zboží,
- b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e. pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem,
- f. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- g. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- h. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- i. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- j. při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,
- k. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiá nesmí být poškrábána apod.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software. To neplatí pro rozpor s kupní smlouvou (viz níže).

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek (např. počítač), ale nekorektní instalace software (operační systém, antivirový program), pokud byla data poškozena nekorektním chováním některé aplikace (např. hry, viry) nedodané prodávajícím, nebo jestliže data poškodil kupující, nebo třetí osoba, bude reklamační zamítnuta. V případě, že zákazník souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku. 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 (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k opravě, doporučujeme kupujícímu zabezpečit si vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození. Prodávající neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat v počítačovém systému.

Zařízení pro ukládání dat jsou zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem s náhodným charakterem výskytu poruch. Prodávající upozorňuje tímto kupujícího na uvedenou skutečnost a doporučuje provádět systematické zálohování uživatelských dat na vhodném zařízení (např. ZIP, CD). Záruka však tímto upozorněním není omezena.

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

LCD displej:

Norma ISO 13406-2 - Jelikož se každý LCD displej skládá z minimálně 2,35 milionů subpixelů nebo tranzistorů (15"), není z hlediska výrobních technologií prakticky možné předcházet ztrátám pixelů. Do prodeje mohou být dány LCD s maximálně deseti vadnými pixely.

Norma stanovuje v souvislosti s vadnými pixely následující třídy:

Jsou rozděleny do čtyř tříd, tři typů vadných pixelů a dvou frekvenčních kritérií. Vadné pixely se mohou vyskytnout jako zářivé pixely, černé pixely nebo ztráta subpixelů (nebo blikající pixely). Frekvenční kritéria rozlišují zaprvé počet bílých nebo černých pixelů vyskytujících se v konkrétní oblasti (klastru) a zadruhé ztráty subpixelů nebo blikající pixely vyskytující se v klastru. Čtyři třídy určují maximální povolený počet chyb u každého typu vadných pixelů. LC displeje značky ADI, SONY, EIZO a většina dalších LCD na našem trhu jsou zařazeny do třídy II. To znamená, jestliže je počet těchto vadných bodů menší než deset, ( $2 \times \text{Typ1}$ ,  $2 \times \text{Typ2}$  a  $5 \times \text{Typ3} = 2$  černé body + 2 bílé body + 5 barevných bodů = max. 9 vadných), nevzniká zákazníkovi nárok na reklamacii či uplatnění práva z důvodu rozporu s kupní smlouvou (viz níže). V případě většího počtu vadných pixelů kontaktujte autorizovaný servis Vašeho LCD, případně prodejce.

#### IV. Způsob vyřízení reklamace

Je-li kupujícím spotřebitel:

Shoda s kupní smlouvou

Je-li kupujícím spotřebitel, v případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomto odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající

pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Je-li kupujícím spotřebitel, má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruky tato práva:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy, tatáž práva spotřebiteli náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje zejména, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití,
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,

Volbu způsobu vyřízení reklamace provádí kupující. Prodávající na nevhodnost volby kupujícího upozorní a navrhne vhodný způsob (zejména v případě, kdy kupující vyžaduje způsob týkající se odstranitelné vady, ale prodávající zjistí, že se jedná o vadu neodstranitelnou). Pokud spotřebitel nezvolí způsob vyřízení reklamace v prodávajícím poskytnuté přiměřené lhůtě, zvolí jej prodávající.

V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.

Je-li kupujícím spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který je podnikatel a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Prodávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Je-li kupujícím podnikatel:

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc

převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

V případě nezvzednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající, dle § 656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

#### **V. Spotřební materiál**

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. cartridge, toner, tisková hlava, lampa projektoru, baterie), bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. V případě sluchátek bývá životnost vždy 6 měsíců. Výjimkou jsou sluchátka, jež byla zakoupena jako samostatný produkt. Konkrétně u lampy projektoru jsou uváděny dvě doby obvyklé životnosti - v měsících a zároveň v počtu hodin svícení lampy. Pro úspěšnou reklamaci potenciální vady, musí být splněny obě tyto podmínky. Jednotlivé obvyklé životnosti se liší dle výrobce a tak zde uvádíme aktuální seznam obvyklých životností lamp k jednotlivým typům projektorů:

HITACHI - 6 měsíců / 2000 hodin

EPSON - 3 měsíce / 500 hodin

ACER - 6 měsíců / 2000 hodin

BENQ - 3 měsíce / 2000 hodin (u produktů koupených před 1.7.2005) - 6 měsíců / 2000 hodin (u produktů koupených po 1.7.2005)

HEWLETT-PACKARD - řady 63XX, 7XXX a 90XX 12 měsíců / 4000 hodin - ostatní řady 3 měsíce / 1000 hodin

NEC - 6 měsíců / 1000 hodin

IBM - 3 měsíce

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se dle § 619 odst. 2 obč. z. nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu. Proávající vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

Výše uvedená obvyklá životnost je prodávajícím vždy uvedena i u nabízeného zboží, jinak se nemá možnost této životnosti dovolávat.

#### **VI. Bezplatný servis**

Na produkty prodávané s delší zárukou než 24 měsíců je zajišťován po uplynutí lhůty 24 měsíců tzv. bezplatný servis. V případě vady zboží po lhůtě 24 měsíců bude takový produkt přijat do servisu a bude opraven nebo vyměněn za jiný kus se stejnými nebo lepšími parametry. Pokud ani jedno z těchto řešení nebude možné, bude vystaven dobropis. Proávající se zavazuje takovýto servis ukončit ve lhůtě 35 dnů od přijetí zboží – po uplynutí této lhůty má kupující právo od smlouvy odstoupit.

#### **VII. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád je platný od 1.12.2016 a ruší platnost předchozích reklamačních ráků. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách prodávajícího nebo jako dokument e-shopu na [www.kup-pc.cz](http://www.kup-pc.cz)