

Reklamační řád

Upravující v souladu s občanským zákoníkem uplatňování práv kupujících z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného v prodejně X-computer s.r.o. (dále jen prodávající), Moskevská 40, 360 01 Karlovy Vary. Tento reklamační řád je vydáván firmou X-computer s.r.o.

Článek I.- Odpovědnost organizace

Při prodeji zboží odpovídá prodávající za to, že zboží má požadovanou, popřípadě právními předpisy stanovenou jakost, množství nebo hmotnost, zboží je bez vady a odpovídá závazným technickým normám.

Prodávající odpovídá za vady, které se vyskytnou po fyzickém převzetí zboží kupujícím v záruční době.

Vadou není

- nadměrné opotřebení zboží
- vada způsobená neodborným zacházením zákazníka
- vada způsobená v důsledku přírodních katastrof
- **nefunkčnost předmětu reklamace (počítače nebo jednotlivých počítačových komponent) z důvodu nefunkčního resp. nekompatibilního softwarového vybavení**
- **nekompatibilita softwarového vybavení s hardware (počítačem nebo jednotlivými počítačovými komponentami), není-li předmětný software součástí prodeje hardware**
- **nekompatibilita hardware jednotlivých komponent, toto neplatí pokud jsou jednotlivé PC komponenty zakoupeny společně (na jednom daňovém dokladu)**

O oprávněnosti reklamace rozhodují servisní technici, v závažných případech do pěti pracovních dnů. Při nutnosti vyžádání si znaleckého posudku, vyjádření výrobce (dodavatele, dovozce) až 30 dnů. Prodávající neodpovídá za vady u zboží resp. u jednotlivých částí zboží, kde byla poskytnuta sleva pro tyto vady.

Prodávající neručí v žádném případě za ztrátu a zneužití dat, která jsou součástí předmětu reklamace.

Článek II.- Místo uplatnění reklamace

Zákazník uplatňuje reklamaci v místě provozovny prodávajícího Moskevská 40, 360 01 Karlovy Vary. Při reklamaci je povinen kupující předložit doklad o koupi zboží a záruční list (týká se zboží, ke kterému byl vydán). Reklamované zboží musí být kompletní, včetně příslušenství a dokumentace. Nekompletnost zboží určeného k reklamaci může mít za následek prodloužení doby určené k vyřízení reklamace.

Článek III.- Lhůta pro uplatnění reklamace

Záruční lhůta je 24 (dvacet čtyři) měsíců od fyzického převzetí zboží zákazníkem, pokud není v záručním listě uvedena doba delší. Pokud se vydává ke zboží záruční list, musí být při prodeji řádně vyplněný. Je-li na prodávaném výrobku, jeho obalu nebo návodu k němu připojeným vyznačena lhůta, ve které musí být výrobek použit, skončí záruční doba uplynutím této lhůty. Vyřídí-li se reklamace zboží zákazníka výměnou vadného zboží za bezvadné, běží záruční doba v původní délce vyznačené na záručním listu nebo dokladu o koupi zboží prodloužená o dobu reklamačního řízení.

Článek IV.- Odstranitelné vady

Za odstranitelné vady se považují ty vady, jejichž odstraněním neutrpí vzhled, funkce a jakost zboží. Odstranitelnou vadu je prodávající povinen odstranit bez zbytečného odkladu, bezplatně, řádně a včas. Jestliže pro opětovné vyskytnutí se stejné odstranitelné vady nebo pro větší počet vad nelze zboží řádně užívat, má zákazník právo na výměnu zboží.

Článek V. - Neodstranitelné vady

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit, a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má zákazník právo na výměnu zboží nebo od smlouvy odstoupit. Jde-li o jiné vady neodstranitelné, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny zboží. **Neodstranitelné vady zboží může zákazník uplatnit v místě provozovny prodávajícího, přičemž je povinen odevzdat zboží v originálním obalu a kompletní.**

Článek VI. - Záruční doba a podmínky záruky u vybraných druhů zboží

Časová záruka se nevztahuje na spotřební materiál jako jsou barvicí pásky, faxový papír, tonerové kazety, záznamová média, baterie, inkoustové kazety, apod. prodávající zaručuje, že v době nákupu je tento materiál funkční a nevylučuje právo zákazníka na zákonem stanovenou délku záruční doby.

Článek VII. - Lhůta pro vyřízení reklamace

Lhůta pro vyřízení reklamace je 30- pracovních dnů od jejího uplatnění v místě provozovny prodávajícího. V závažných případech je prodávající povinen zajistit minimálně základní funkčnost, a to po dobu nezbytně nutnou pro vyřízení reklamace.

U ostatního zboží provede prodávající záruční opravu bez zbytečného odkladu do 30- ti pracovních dnů od zahájení reklamačního řízení, pokud si závažné skutečnosti nevynutí dobu delší (nedodání náhradních dílů,...).

Na přání zákazníka může být záruční oprava provedena i na místě zákazníka. Lhůta pro vyřízení reklamace tímto způsobem je závislá na dohodě prodávajícího a kupujícího. V tomto případě hradí zákazník dopravu technika na místo zákazníka a případné ztráty (např. časová prodleva) a to v cenách dle platného ceníku služeb prodávajícího.

Článek VIII. –Právo na účtování skladného a právo na uplatnění zadržovacího práva

Prodávající si vyhrazuje právo účtovat skladné, a to v případě nebyl-li předmět reklamace zákazníkem převzat i po uplynutí 30 dní následujících po zákonem stanovené lhůtě pro vyřízení reklamace. Skladné bude účtováno ve výši 50,- Kč za každý započatý kalendářní den. Prodávající si v oprávněných případech vyhrazuje právo uplatnění §656 občanského zákoníku.

Článek IX. - Závěrečná ustanovení

Je-li kterékoliv ustanovení tohoto reklamačního řádu neplatné či nevykonatelné nebo stane-li se takovým v budoucnu, nemá to vliv na platnost či vykonatelnost ustanovení dalších

Tento reklamační řád musí být umístěn na přístupném místě v provozovně firmy X-computer s.r.o.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 29.května 2008..