

## Reklamační řád

Upravující v souladu s občanským zákoníkem č.89/2012Sb. a zákonem o ochraně spotřebitele 634/1992Sb. uplatňování práv kupujících a spotřebitele z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného v prodejně X-computer s.r.o., Moskevská 40, 360 01 Karlovy Vary (dále jen prodávající). Spotřebitel je vymezený §419 zákona č. 89/2012Sb. 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. Odpovědnost vymezuje §2161 zákona 89/2012Sb.

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

Vadou není

- nadměrné opotřebení zboží
- vada způsobená neodborným zacházením kupujícího
- 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. Proávající neodpovídá za vady u zboží resp. u jednotlivých částí zboží, kde byla poskytnuta sleva pro tyto vady dle §2167 zákona 89/2012Sb.

**Prodávající neručí a nemůže ručit v žádném případě za ztrátu a i nebo zneužití dat, která jsou součástí předmětu reklamace nebo s ní souvisí.**

### **Článek II.- Místo uplatnění reklamace**

Kupující a spotřebitel uplatňuje reklamaci v místě provozovny prodávajícího Moskevská 40, 360 01 Karlovy Vary. Při reklamaci je povinen kupující a spotřebitel předložit doklad o koupi zboží a záruční list byl-li 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 spotřebitelem, pokud není v záručním listě uvedena doba delší. Záruční lhůta je minimálně 12 (dvanáct) měsíců od fyzického převzetí zboží kupujícím, 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 připojeném vyznačena lhůta, ve které musí být výrobek použit, skončí záruční doba uplynutím této lhůty. Vyřídí-li se reklamace zboží kupujícího, spotřebitele 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. Není-li záruční doba vyznačena, je záruční doba 24 měsíců pro spotřebitele a minimálně 12 měsíců pro kupujícího prodloužená o dobu reklamačního řízení.

### **Článek IV.- Odstranitelné vady**

Za odstranitelné vady viz §2169 zákona 89/2012Sb. 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 kupující, spotřebitel 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 kupující, spotřebitel 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. Proávající zaručuje, že v době koupě je tento materiál funkční a nevyklučuje právo kupujícího, spotřebitele na zákonem stanovenou délku záruční doby.

### **Článek VII. - Lhůta pro vyřízení reklamace**

Lhůta pro vyřízení reklamace je do 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 kupujícího, spotřebitele může být záruční oprava (reklamační řízení) provedena i na místě kupujícího, spotřebitele. Lhůta pro vyřízení reklamace tímto způsobem je závislá na dohodě prodávajícího a kupujícího, spotřebitele. V tomto případě hradí kupující, spotřebitel 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 kupujícím, spotřebitelem 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. Proávající si v oprávněných případech vyhrazuje právo uplatnění zadržovacího práva §1395- §1399 zákona 89/2012Sb.

### **Článek IX. - Závěrečná ustanovení**

Je-li kterkoliv ustanovení tohoto reklamačního řádu neplatné či nevykonatelné nebo stane-li se takovým v budoucnu, nemá to vliv na platnost či vykonatelnost ustanovení dalších. Kupní smlouvy uzavřené do 31/12 2013 včetně se řídí zákonem č.40/1964Sb. a souvisejícími právními předpisy a zákony nedohodnou-li se prodávající a kupující, spotřebitel jinak.

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

*Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01. ledna 2014.*