

Reklamační řád

Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád byl zpracován dle platného Občanského zákoníku (č. 89/2012 Sb.) a zákonu o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a vztahuje se na zboží, jenž bylo zakoupeno u prodávajícího - společnosti JRC Czech a.s. Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek společnosti JRC Czech a.s. a kupující svým nákupem stvrzuje, že se s ním náležitě seznámil.

Článek 1 - Základní ustanovení

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady, ledaže se strany dohodly na dodání věci s vadou a oběma stranám je vada známá.

V ostatních případech odpovídá prodávající 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 pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému 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.

Prodávající neodpovídá za vady

a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,

b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,

c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo

d) vyplývá-li to z povahy věci.

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

U použitých věcí prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

Ke každému zboží je přikládán doklad o nákupu, který může sloužit zároveň jako záruční list, pokud tento není přiložen přímo od výrobce. Převzetím zboží od prodejce zákazník souhlasí se záručními podmínkami.

Prodávající se zavazuje na vyžádání vystavit záruční list obsahující jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, identifikační číslo prodejce, sídlo prodejce (jde-li o právnickou osobu). Dále prodávající v záručním listu musí vysvětlit obsah a rozsah záruky, její podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možné uplatnit nároky, které z ní plynou.

Článek 2 - Podmínky uplatnění práva z vady

Pokud zákazník zjistí jakýkoliv rozdíl mezi daňovým dokladem a skutečně zakoupeným zbožím (v druhu nebo množství), je povinen ihned při převzetí zboží - informovat společnost JRC Czech a.s. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu pozdější případná reklamace nebude uznána.

Není-li na záručním listě nebo daňovém dokladu uvedeno jinak a je-li kupujícím spotřebitel, je záruka na dodané zboží 24 měsíců. U použitého zboží činí záruční doba 12 měsíců.

Záruční doba na dodané zboží začíná běžet dnem převzetí zboží a prodlužuje se o dobu, po kterou spotřebitel nemohl z důvodu uplatnění práva z vady věc řádně užívat.

Záruka se nevztahuje na nekompatibilitu softwaru s hardwarem nebo softwarem zákazníka. Zákazník je povinen zkontrolovat si hardwarové a softwarové požadavky před zakoupením výrobku, není-li to možné, tak nejpozději před porušením originálního obalu zboží, popř. před porušením pečeti u použitého zboží.

V případě použitého zboží se záruka nevztahuje na platnost v balení obsažených registračních kódů.

V případě softwaru se záruka vztahuje pouze na fyzickou čitelnost médií (tj. média nesmí být poškrábána apod.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti atd.,) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu dle akceptovaných licenčních ujednání výrobce softwaru.

Pokud je závada vlastností software a projevuje se i na jiných počítačích (stejně nebo podobné konfigurace) nemůže být reklamáce uznána, protože se jedná o vlastnost software.

Reklamáce vadných pixelů u LCD displejů se řídí normou ISO 13406-2, jejíž plné znění naleznete na tomto odkazu http://www.technicke-normy-csn.cz/833583-csn-en-iso-13406-2_4_68080.html

V případě reklamáce zboží, které (zcela nebo částečně) slouží pro ukládání dat, neručíme za data na nich uložená. Zákazník je povinen data před uplatněním reklamáce zálohovat. Data budou během reklamačního procesu nenávratně ztracena.

Reklamovat nelze vlastnost, ale jen vadu. Při koupi doporučujeme důkladně posoudit vlastnosti.

Reklamáce nemůže být převzata pokud zákazník není schopen podat přesný popis závady.

Je-li reklamován software a jako důvod je uváděna nemožnost instalace nebo nefunkčnost na hardwaru zákazníka, přičemž tento hardware nesplňuje systémové požadavky uvedené na softwaru při nákupu, není reklamáce oprávněná. Systémové požadavky si je zákazník povinen zkontrolovat v okamžiku nákupu.

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 a slouží k zabránění neodborným zákrokům uživatele do výrobku;
- poškozením, neodbornou instalací, zacházením či obsluhou
- pokud byly škody způsobeny počítačovými viry
- používáním v podmínkách, které svými parametry neodpovídají parametrům uvedeným v dokumentaci, na webových stránkách výrobce, nebo obecně známými pravidly
- zboží bylo poškozeno živly
- poškození nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
- poškození vzniklé důsledkem připojení k elektrické síti (neodpovídající příslušné ČSN nebo přechodovým jevem, např. vypnutí vrtačky)
- používáním v prašném, vlhkém, agresivním, elektromagneticky nekompatibilním prostředí, nebo jiném nevyhovujícím prostředí.

Opotřebením výrobku a jeho částí, způsobené jejich běžným používáním (např. snížení kapacity akumulátorů, opotřebením náušníků sluchátek, mechanických částí, zobrazovačů apod.) nepodléhá záruce a není považováno za rozpor s kupní smlouvou dle Občanského

zákoníku.

V záruční době přesahující délku záruční doby stanovenou Občanským zákoníkem (zákonná záruční doba), nelze žádat výměnu výrobku nebo uplatnit odstoupení od kupní smlouvy.

Článek 3 - Uplatnění práva z vady - reklamace

S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Proávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel preferuje; 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.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci 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. 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. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k informacím podle § 13 písemnou formou poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci.

K reklamovanému zboží by měl být přiložen:

- originál záručního listu nebo kopie dokladu o koupi (dodací list, faktura, účtenka)
- vyplněný reklamační list s přesným popisem závad a jejich projevů (je možno vyplnit při příjmu)

Reklamované zboží by mělo být k reklamaci dodáno kompletní (kabely, zdroje, manuály, CD-ROM, atd.), nesmí být mechanicky poškozeno a mělo by být zabaleno v originálním obalu (nebo odpovídajícím), jinak prodejce neručí za poškození reklamované věci při přepravě.

Záznam o reklamaci a jejím řešení bude zaznamenán na samostatný protokol.

Článek 4 - Vyřízení reklamace

O vyřízení reklamace prodávající informuje spotřebitele dle kontaktních údajů uvedených při reklamaci, nejpozději v den, kterým uplyne lhůta k vyřízení reklamace.

Spotřebitel je povinen si reklamované zboží vyzvednout do 30 dnů od doby, kdy prodávající spotřebitele informuje o vyřízení reklamace nebo nejpozději do 30 dnů ode dne, kterým uplyne lhůta k vyřízení reklamace.

Není-li zboží vyzvednuto ve lhůtě, kdy si spotřebitel byl povinen reklamované zboží vyzvednout, je prodávající oprávněn si účtovat vůči spotřebiteli při výdeji reklamace částku za uskladnění reklamovaného zboží ve výši 50,- Kč za každý uplynulý den po této lhůtě.

V případě doručování reklamovaného zboží dopravní společností je prodávající povinen spotřebitele informovat o způsobu a datu dodání. Spotřebitel je povinen reklamované zboží převzít. Pokud spotřebitel zboží nepřevzme, může prodávající účtovat spotřebiteli nutné náklady z opakovaného dodání. O takovém dodání se se spotřebitelem prodávající dohodne.

Kupující má právo na úhradu nejnižších nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s oprávněnou reklamací. To zpravidla zahrnuje náklady na dopravu zboží. Tyto náklady musí být přiměřené, musí být doloženy a uplatněny nejpozději do 30 dnů od vyřízení reklamace.

Při převzetí reklamovaného zboží na provozovně prodávajícího, je spotřebitel povinen předložit doklad, na jehož základě byla věc do reklamace předána.

V Praze dne 10.1.2014
