

Reklamační řád společnosti Amedeo s.r.o. Kyjov platný od 1. června 2013

Cílenou snahou společnosti Amedeo s.r.o. Kyjov je nabídnout zákazníkovi takové nákupní a reklamační podmínky, které jsou pro zákazníka v mnoha směrech komfortnější, než jsou standardní nákupní a reklamační podmínky nabízené konkurenčními subjekty nebo vyžadované příslušnými právními předpisy.

Pokud jsou přesto v některém z níže uvedených bodů podmínky tohoto řádu v rozporu se zákonnou úpravou chránícího koncového spotřebitele (např. při změně zákona může zákonná úprava chránit koncového spotřebitele lépe, než je tomu dáno tímto řádem), poté se podmínky pro koncového spotřebitele řídí zákonnou úpravou, tedy úpravou pro spotřebitele příznivější.

Reklamační řád upravuje záruku na zboží a postup při jeho reklamaci.

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené v prodejně společnosti Amedeo s.r.o. ,Svatoborská 428, 697 01 Kyjov jehož reklamace byla uplatněna v záruční době. Reklamační řád byl vypracován v souladu s:

- Občanským zákoníkem 40/1964, Sb. a Zákonem o ochraně spotřebitele 634/1992, Sb., jejichž právní režim se užíje, je-li kupujícím spotřebitel v souladu s § 2 odst. 1, písm. a), zákona o ochraně spotřebitele

„Pro účely tohoto zákona se rozumí:

a) spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání,

- Obchodním zákoníkem (zák. č. 513/1991 Sb.) jehož právním režimem se řídí reklamace je-li kupujícím podnikatel v souladu s § 2 odst. 2 obchodního zákoníku,

„Podnikatelem podle tohoto zákona je:

a) osoba zapsaná v obchodním rejstříku,

b) osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění,

c) osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů,

d) osoba, která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu.“

Kupující převzetím zboží od prodávajícího nebo přepravce souhlasí s tímto uvedeným reklamačním řádem a jeho postupem. Kupující jakožto spotřebitel i podnikatel jsou povinni se seznámit s reklamačním řádem již při uskutečnění objednávky, to vše za účelem předcházení možných rozporů či kolizí.

Záruka

1.) Délka záruky je uvedena na dodacím listě, kdy minimální doba záruky na nové zboží je 24 měsíců pro spotřebitele a u vybraných výrobků je navíc prodloužena nad zákonem stanovenou lhůtu. Pokud se jedná o tzv. bazarové zboží, může být doba záruky upravena na 12 měsíců. Záruční doba na dodané zboží začíná dnem převzetí zboží zákazníkem a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. (Doba trvání reklamace počíná dnem následujícím po přijetí zboží a končí dnem vyřízení reklamace. Nikoliv až dnem vyzvednutí zboží zákazníkem.) V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, záruka se obnovuje v plné výši (tedy 24 měsíců), od okamžiku kdy kupující dostane nový záruční list s novým sériovým číslem.

- Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci zboží, provedené pracovníky prodávajícího.

- Záruka za jakost.

2.) V případě, kdy je kupujícím podnikatel, přebírá prodávající záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců, není-li uvedeno jinak. Uplatní-li kupující vadu výrobku, za niž prodávající odpovídá, má kupující nárok na její odstranění. Kupující bere na vědomí, že se odpovědnost za vady řídí obchodním zákoníkem (z. č. 513/1991 Sb. v platném znění).

3.) Záruka se nevztahuje na následující případy:

- vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu a případné škody v důsledku toho vzniklé,

- vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti a na poškození zařízení způsobené nadměrným mechanickým opotřebením,

- na opotřebenění věci způsobené jejím obvyklým užíváním,

- vzniklá mechanickým poškozením zboží,

- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),

- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy kancelářskému prostředí,
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- pokud bylo zboží nebo jeho část poškozena počítačovým virem,
- pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.),
- při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,
- zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí - prodávající doporučuje kupujícímu pravidelné čištění mechanických součástí (PC sestavy, větráky, chladiče) odborným servisem, v důsledku poškození produktu vlivem prachu může dojít k zamítnutí reklamace.
- Prodávající nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé v důsledku omezené funkčnosti aplikací, které nejsou vhodné (tj. nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém. Dále prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky prodávajícího neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce.
- V případě softwarového zboží se záruka vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost médií (tj. média 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.
- LCD display - Reklamace vadných pixelů se řídí podle normy ISO 13406-2 , jejíž plné znění si můžete přečíst v tomto PDF souboru.

4.) V souvislosti s výše uvedeným bere kupující na vědomí, že záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou je zboží způsobilé vzhledem ke svému vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet a plnit tak svou plnohodnotnou funkčnost. Zákonná záruka se dle § 619 odst. 2, občanského zákoníku, nevztahuje na opotřebené způsobené obvyklým užíváním věci. Prodejce tak v reklamačním řízení posuzuje nárokovanou vadu i s ohledem na výše uvedenou životnost a způsob míry opotřebení. Tato posuzovaná skutečnost bude tvořit součást obsahu reklamačního protokolu, pokud se na ni prodejce bude odvolávat jako na důvod zamítnutí reklamace v záruční době.

Způsob reklamace

- 1.) Při uplatnění reklamace je nutno předložit reklamovaný předmět plnění nebo jeho reklamovanou část.
- 2.) V případě, že bylo zboží zakoupeno kupujícím, který je podnikatelem, musí kupující uplatňovat reklamaci přímo a jen v autorizovaném servise. V tomto případě se reklamace řídí podmínkami autorizovaného servisu. Spotřebitel ve vlastním zájmu na rychlém vybavení reklamace předloží spolu s reklamovaným předmětem fakturu dokládající uzavření kupní smlouvy ohledně reklamovaného předmětu plnění, dodací list nebo výdejku včetně uvedených sériových čísel jednotlivých součástí předmětu plnění (to se nevztahuje na zapečetěné sestavy PC), případně i zvláštní certifikát, záruční list nebo záruční kartu, které slouží k provedení reklamace v autorizovaných servisních střediscích výrobců. Zákazník si náklady na přepravu zboží hradí sám.
- 3.) Při uplatňování reklamace uvede zákazník, jakým způsobem si přeje reklamaci vyřešit.
- 4.) V případě potvrzení oprávněnosti reklamace má zákazník nárok požadovat náhradu přiměřených nákladů vzniklých dopravou reklamovaného zboží.
- 5.) V případě uplatnění reklamace si spotřebitel ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy daného zboží, nejlépe do obalu originálního a to z důvodu nebezpečí možného poškození zboží.
- 6.) Dodavatel není povinen přijmout k reklamaci předmět plnění, nepředá-li jej odběratel s požadovanými součástmi a příslušenstvím.
- 7.) Přesné označení vytýkaných vad a specifikaci práv, která odběratel vůči dodavateli uplatňuje, je třeba dodavateli sdělit hned na počátku při uplatnění reklamace, nejpozději před předáním reklamovaného předmětu dodavateli.
- 8.) Dodavatel po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného předmětu:
 - uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí,
 - není-li možné oprávněnou reklamaci na místě vyřídit, přijme reklamovaný předmět do reklamačního řízení, v jehož průběhu dojde bez zbytečného prodlení k vyřízení oprávněné reklamace. O převzetí reklamovaného předmětu vystaví dodavatel odběrateli písemný doklad, jehož správnost potvrdí obě smluvní strany svými podpisy,

- na místě odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamovaný předmět odběrateli vrátí,
- přijme reklamovaný předmět k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamační řízení bez zbytečného prodloužení vyřízeno, nebo bude odmítnuta. O převzetí reklamovaného předmětu vystaví dodavatel odběrateli písemný doklad, jehož správnost potvrdí obě smluvní strany svými podpisy.

9.) O způsobu vyřízení reklamace (uznání reklamace jako oprávněné, nebo odmítnutí reklamace jako neoprávněné) může vyrozumět dodavatel odběratele předem dohodnutým způsobem (písemně, nebo některým z dálkových komunikačních prostředků). Toto však nezabývá odběratele povinností samostatně se informovat o stavu reklamace. V případě, že tak odběratel neučiní, pak musí snášet důsledky, které z jeho nečinnosti v tomto směru plynou (viz nálezy Ústavního soudu České republiky, sp. zn. III.ÚS2983/08).

10.) Kupující bere na vědomí, že při uplatňování práv v reklamačním řízení bude vůči prodávajícímu postupovat způsobem, který je slučitelný s literou zákona a obecně závaznými normami chování, a nebude postupovat způsobem, který by ve svém důsledku znamenal šikanózní výkon práv v rozporu s dobrými mravy a oprávněnými zájmy smluvních stran.

11.) Prodávající může od kupujícího požadovat kompletní příslušenství, které obdržel zákazník při koupi zařízení. Při nedodání příslušenství na základě tohoto požadavku, může být reklamační řízení zamítnuto. Kompletním příslušenstvím mohou být myšleny sluchátka, instalační CD, přidané kabely, napájecí adaptér, dálkový ovladač atd.

12.) V případě oprávněných reklamací může dodavatel postupovat tímto nadstandardním způsobem

- V případě odstranitelných vad přednostně prodávající odstraní závadu opravou reklamovaného předmětu, případně jeho součástí.
- V případě, že se jedná o vadu neodstranitelnou, přednostně dodavatel přistoupí k výměně za nový předmět (resp. jeho součást) téhož typu. Nesouhlasí-li s tímto postupem zákazník, může žádat přiměřenou slevu z ceny předmětu plnění nebo od smlouvy odstoupit.
- Zákazník má právo od smlouvy odstoupit i v případě, že jde o vady odstranitelné, jestliže však zákazník nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad zboží řádně užívat. Tímto se rozumí 3 vady stejné či 4 různé.

13.) V případě postupu podle druhého bodu je odběratel povinen předat dodavateli kompletní předmět plnění, včetně příslušenství a dokumentace, smluvní strany si v tomto případě vrátí vzájemná plnění dle zásad o bezdůvodném obohacení.

14.) Kupující je povinen, před předáním zboží k reklamačnímu řízení provést příslušnou zálohu dat, jestliže však této činnosti nebrání vada výrobku, která je samotným důvodem reklamace. V případě, že vada výrobku nebrání provedení zálohy dat a zákazník příslušnou zálohu (archivaci) dat neprovede, bere na sebe nebezpečí škody v důsledku možné ztráty dat při vyřízení reklamace.

Vydání reklamovaného předmětu plnění

1.) Reklamovaný předmět vydá dodavatel po vyřízení reklamace pouze při předložení originálu potvrzení o převzetí zboží, předložení státního dokladu (prokazující oprávněnost příslušné osoby) se shodným jménem jako je na kupní smlouvě či doložením že přebírající je jednatelem firmy, na níž byla vystavena kupní smlouva.

Účtování skladného

1.) Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů od ode dne, kdy musí být reklamační řízení ukončeno, může mu být účtováno skladné ve výši 30 Kč za každý započatý den od ukončení reklamace po její převzetí kupujícím. Pokud si kupující zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyšuje cenu reklamovaného zboží, může být toto zboží použito na úhradu skladného.

Neoprávněná reklamační řízení

1.) V případě neoprávněné reklamace má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli částku odpovídající účelně vynaloženým nákladům na reklamační postup (platí v případě postupu dle obchodního zákoníku).

Reklamační řízení zboží nakoupeného přes internet - celorepublikový servis

1.) Reklamační řízení zboží nakoupeného přes Internet (dodávka od Mironet.cz a.s., přepravní službou) je nutno řešit na centrále Mironet a.s., kde lze zaslat či přinést na reklamační oddělení společnosti Mironet.cz a.s. na Centrále Praha 7. Vaše reklamační řízení tak bude vyřízeno podstatně rychleji, ve většině případů výměnou ihned za stejné či adekvátní zboží dle skladových zásob.

Reklamacce zboží nakoupeného na pobočkách Mironet a.s. (pobočky v Praze + Brně)

1.) U reklamacce zboží zakoupeného na pobočkách u Mironet.cz a.s. platí stejné možnosti řešení servisu, jako u zboží nakoupeného přes internet (viz výše).

Reklamacce zboží nakoupeného u partnerské pobočky Mironet

1.) Na zboží, které zákazník nakoupil osobním odběrem na mimopražské pobočce, poskytuje servis pouze tato mimopražská pobočka nebo autorizované servisy příslušných značek. Celorepublikový servis přes ostatní pobočky Mironetu nelze zajistit, protože každá pobočka má možnost nakupovat zboží u dodavatele napřímo, kdy pak i jedině touto stejnou cestou lze reklamacce řešit.

2.) V případě, kdy zákazník uplatnil u spol. Mironet.cz a.s., IČ:28186647, sídlem Praha 6 – Břevnov, Nad Kajetánkou 1478/26, 169 00 (dále jen jako "Mironet") reklamaci výrobku zakoupeného u jiného podnikatele (Franchisingová síť Mironet), pak bere na vědomí, že Mironet není k vyřízení reklamacce povinen ve smyslu §625 z.č. 40/1964 Sb. v platném znění. Mironet však reklamaci na výslovné přání zákazníka zajistí, nemůže však z důvodu, že není prodávajícím, garantovat dodržení zákonné lhůty pro její vyřízení.

Značkové zboží se zajištěným autorizovaným servisem pro ČR

1.) Zejména u periférií (tiskárny, monitory, scannery, projektory aj.), digitálních fotoaparátů, notebooků apod. je servis u jednotlivých značek zajišťován přes síť autorizovaných servisů této značky v ČR.

2.) Je-li 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 (viz seznam autorizovaných servisů na www.mironet.cz).

3.) V případě reklamacce takového zboží je nejrychlejší způsob reklamacce obrátit se přímo na autorizovaný servis, možností je také předat zboží dodavateli na zprostředkování servisu, avšak vždy spolu s dokladem prokazujícím oprávnění k reklamaci (doporučujeme originál záručního listu výrobce nebo dovozce).

4.) Naše firma v tomto bodě pro Vás vyjednala tzv. Přednostní servis, kdy si u vybraného zboží můžete nechat zdarma svézt zařízení od Vás až do servisu.

Odstoupení od kupní smlouvy do 14-ti dnů (vrácení zboží)

1.) Kupující, který je spotřebitelem, má právo podle § 53 odst. 7 občanského zákoníku odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží, za předpokladu, že kupní smlouva byla uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku. Pokud se tak rozhodne, je potřeba zboží poslat zpět bez zbytečného odkladu (odstoupení od smlouvy může být provedeno emailem či poštou). Prodávající do 30 dnů od navrácení zboží vrátí zákazníkovi zpět odpovídající částku vždy bankovním převodem na účet zákazníka.

Kupující nemůže odstoupit podle § 53 odstavce 7 občanského zákoníku od kupní smlouvy:

- na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,
- na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančních trhu nezávisle na vůli dodavatele,
- na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,
- na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,
- na dodávku novin, periodik a časopisů,
- spočívajících ve hře nebo loterii

2.) Uplatňuje-li kupující své právo na odstoupení od smlouvy do 14-ti dnů od převzetí zboží, která byla uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku a zboží mu bylo předáno prostřednictvím přepravní služby či kurýrem, uplatňuje toto své právo v sídle společnosti Amedeo s.r.o., Svatoborská 428, 697 01 Kyjov.

3.) Uplatní-li kupující právo na odstoupení od smlouvy, má prodávající právo na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží dle aktuálního ceníku.

4.) Ceník je pouze orientační, uvedené ceny se mohou lišit v závislosti na skutečných nákladech spojených s vrácením zboží.

5.) Vrácení peněz probíhá výhradně převodem na účet kupujícího s 14 denní splatností. V případě dalšího nákupu u společnosti Amedeo může být částka ihned po vystavení započtena oproti nové faktuře u prodeje.

Rozpor s kupní smlouvou

1.) V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou ("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.

2.) 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.

3.) Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během 6 měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

4.) V případě neuplatnění zákonné vyvratitelné domněnky dle odst. 3 bude prodávající postupovat tak, že dle požadavku kupujícího buď věc opraví, nebo vymění tak, aby věc odpovídala řádnosti kupní smlouvy. Nebude-li tento postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu věci popř. od kupní smlouvy odstoupit.

Úprava záručních podmínek v době rozšířené záruky

dle § 620 odst. 5 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění.

1.) Rozšířenou zárukou se rozumí prodloužení záruční doby, resp. záruční doba, jejíž běh začíná po uplynutí zákonné záruční doby (tedy po uplynutí 24 měsíců od převzetí zboží zákazníkem) do uplynutí rozšířené záruční doby určené prodávajícím za níže uvedených podmínek.

2.) Podmínky pro uplatnění vad zboží v době rozšířené záruky:

- prodávající je povinen vyřídit reklamaci vady v nejkratší možné době od převzetí reklamovaného zboží,
- zákazník je povinen zboží k reklamaci v době rozšířené záruky dodat kompletní a nepoškozené, jinak takové zboží nemusí být k reklamaci přijato,
- reklamace v rámci rozšířené záruky může být vyřízena opravou, certifikovanou opravou, případně výměnou za stejné, popřípadě kvalitativněji lepší zboží. Není-li oprava či výměna zboží možná, může prodávající poskytnout zákazníkovi slevu z kupní ceny či může zákazník od smlouvy odstoupit. Způsob vyřízení reklamace je zcela závislý na vůli prodejce
- po řádném vyřízení reklamace v době rozšířené záruky se záruční doba již neprodlužuje ani se neposkytuje záruka nová.

Zavěrečné ustanovení

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. června 2013. Reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího nebo jako dokument na www.amedeo.cz