

Reklamační řád POPmedia s.r.o.

Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební Zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamační“).

Výrobek/zboží:

Výrobkem se rozumí produkty, vyrobené prodávajícím nebo výrobky třetích osob (nejsou vyrobeny ani sestaveny prodávajícím), dodávané prodávajícím za účelem dalšího prodeje. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky. Potom jsou smluvní podmínky nadřazeny tomuto řádu. Vzájemná dohoda nabývá platnost pouze v případě, že je doložitelná v písemné formě a je stvrzena podpisy osob oprávněných za prodávajícího a kupujícího jednat.

Reklamační řád obsahuje informace pro zákazníka coby kupujícího při uplatňování práv z vadného plnění, tzn. reklamace zboží nakupovaného od POPmedia s.r.o. a to v místě bydliště kupujícího mimo prostory obvyklé k podnikání, ale i přímo v provozovně POPmedia s.r.o. kupujícímu. Veškerá jednání vztahující se k vadnému plnění vzniklé z titulu uzavřené kupní smlouvy se kupující zavazuje uplatnit u prodávajícího (POPmedia s.r.o.).

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

1. Obecné podmínky reklamace

1.1. Kupující má právo uplatnit záruku jen na zboží, které vykazuje vady, vztahuje se na něj záruka a bylo zakoupeno u prodávajícího.

1.2. Kupující je povinen zajistit prohlídku zboží co nejdříve po jeho dodání a je povinen všechny takto zjištěné vady oznámit ihned prodávajícímu. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. 1.3. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci zboží, provedené pracovníky prodávajícího.

1.4. V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií. Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software.

1.5. Při použití zásilkové služby nebo veřejného dopravce se reklamace výrobku poškozeného při přepravě řídí přepravním řádem dopravce a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

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

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

1.8. Prodávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém. Za případné problémy způsobené omezenou funkčností aplikací, které tuto podmínku nesplňují, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.

1.9. Záruka se 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. Záruka se také nevztahuje na poškození zařízení nadměrným mechanickým opotřebením.

1.10. Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního, výrobcem instalovaného software způsobené zásahem kupujícího nebo třetí stranou do nastavení instalovaného software.

1.11. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé.

1.12. Nárok na uplatnění záruky zaniká také v následujících případech: - ztrátou dodacího listu, ztrátou záručního listu, - u zařízení, vyrobených prodávajícím, také ztrátou záručního - montážního listu, - porušením ochranných či záručních pečeti a nálepek, pokud na výrobku jsou, - mechanickým poškozením zboží, - elektrickým přepětím (viditelné spálené součástky nebo plošné spoje), - poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem), - 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 poškozeno 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 bylo poškozeno přírodními živly.

1.13. Prodávající neodpovídá za vady, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.

1.14. Prodávající neručí za škody způsobené ztrátou dat vzniklé v důsledku poruchy zařízení pro ukládání dat. 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.

2. Povinnosti kupujícího

2.1. Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných závadách. Kupující může oprávněnou reklamaci podat jednou z následujících možností: - Na e-mailovou adresu prodejce. - Poštou na adresu prodejce. - Telefonicky

2.2. Kupující je povinen uvést: - Co nejuvěstižnější popis závad a jejich projevů. - Doložit kopii dokladu o vlastnictví zboží (faktura případně dodací list)

3. Povinnosti prodávajícího

3.1. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv své provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Výjimkou je pouze situace upravená § 2172 větě druhé občanského zákoníku, kdy prodávající v písemném potvrzení o svých povinnostech z vadného plnění (ať již z dobrovolné záruky za jakost, anebo Reklamační řád POPmedia s.r.o. bod 4 ze zákonné odpovědnosti za jakost při převzetí), které vydal kupujícímu, určil k opravě jinou osobu (tzv. záruční servis), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším. Pak uplatní kupující právo na opravu u této jiné osoby.

3.2. Dle § 2172 věty třetí občanského zákoníku přitom platí, že osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci. V případech, kdy reklamaci vad uplatní spotřebitel (ve smyslu definice uvedené v zákoně o ochraně spotřebitele, tj. fyzická osoba, jednajícím mimo rámec podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání), pak je třeba, aby oprava proběhla tak, aby byla dodržena lhůta pro vyřízení reklamace stanovená v § 19 odst. 3 tohoto zákona (viz dále).

3.3. Záruční servis je určen pouze k provedení opravy. Ostatní oprávněné nároky, tzn. dodání nového zboží, sleva z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy, musí kupující uplatnit výlučně u prodávajícího. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; 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. Opomněl-li spotřebitel při vytknutí vady uvést, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, prodávající jej o tom v rámci své informační povinnosti poučí.

3.4. Prodávající rozhodne o reklamaci nejpozději do 30 kalendářních dnů a vyrozumí o tom kupujícího elektronickou poštou, pokud se s kupujícím nedohodne jinak. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez

zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dní ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

4. Reklamační uplatnění v záruční době

4.1. Všeobecná ustanovení

4.1.1. Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a vztahuje se na zboží jehož reklamace byla uplatněna v záruční době.

4.1.2. Ke každému zboží je přikládána faktura, která může sloužit zároveň jako záruční list. Souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník převzetím zboží.

4.2. Záruční podmínky

4.2.1. Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Zákazníkem. Záruční doba pro Kupujícího spotřebitele činí 24,12 nebo 6 měsíců, avšak pro Kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba pouze 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě. V případě výměny Zboží začíná běžet nová záruční doba.

4.2.2. Kupující doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu dodavatele. Zboží musí doručeno kompletní včetně ostatního dodaného příslušenství. U zboží musí být přiložena kopie faktury nebo dodacího listu a přesný popis závady. Z důvodu nebezpečí možného poškození zboží při přepravě si prodávající vyhrazuje právo nepřijmout do reklamace zboží, které není zabaleno v originálním obalu (za originální obal lze považovat i původní obal od identického druhu zboží). Pokud kupující není schopen dodat zboží v originálním obalu, po dohodě prodávající zajistí za úplaty 300Kč dodání náhradního obalu.

5. Průběh a vyřízení reklamace

5.1. Proávající 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.

5.2. Po vyřízení reklamace zašle servisní středisko prodejce na své náklady a riziko zboží zpět zákazníkovi, případně vyzve zákazníka k osobnímu odběru (v závislosti na způsobu prodeje).

5.3. Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech: - poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutno řešit s dopravcem při převzetí), - porušením ochranných pečeti a nálepek, pokud na výrobku jsou, - neodbornou instalací, - zavedením špatného software do přístroje, - zacházením či obsluhou a použitím, které jsou v rozporu s dodaným návodem k použití, Reklamační řád POPmedia s.r.o. bod 4 - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v návodu k použití, - zboží bylo poškozeno živly, - zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v návodu k použití, - zboží poškozené zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN V případě neoprávněné reklamace budeme nuceni opravu účtovat.

5.4. Dodavatel si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží jiným se stejnými parametry.

5.5. Na pozáruční opravy je záruka 6 měsíců a to pouze na stejnou závadu, jenž se projevila při opravě.

5.6. Proávající poskytuje ve svém servisním středisku pozáruční opravy na zboží, které je uvedeno v ceníku servisních služeb.

5.7. Kupující je povinen doložit k vadnému zboží objednávku na opravu spolu s jasným popisem vady.

5.8. Kupující doručí osobně nebo na vlastní náklady a riziko zboží, určené k opravě, na adresu servisního střediska.

5.9. Servisní středisko bude kupujícímu účtovat provedenou práci a výměnu dílů na základě platného ceníku servisních služeb a ceníku dílů.

5.10. Servisní středisko po vyřízení opravy vyzve kupujícího k odběru zboží, případně zašle zpět obvyklou přepravní službou na náklady a riziko kupujícího.

6. Reklamační podmínky Reklamace zboží, zakoupeného od pracovníků POPmedia s.r.o, vyřizuje výhradně prodejce na adrese uvedené v záručním listu nebo faktuře.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 12.6. 2015. Ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti při vyřizování reklamací a záruce zboží. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.