

Reklamační řád

DEVICE Automation Czech, spol. s r.o.
Hviezdoslavova 53, 627 00 Brno – Slatina
IČO: 25255573, DIČ: CZ25255573
Zápis v OR: odd.C/30380, vedený KOS v Brně
Nabývá účinnosti dnem 1.5.2008 a nahrazuje veškeré předchozí verze.

Reklamační řád upřesňuje postup zákazníka a společnosti Device Automation Czech, spol. s r.o. (dále jen Device) v případě, že přes veškeré úsilí společnosti Device, o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodáváného zboží. Na podmínky reklamačního řízení se dále vztahují Všeobecné obchodní a dodací podmínky společnosti Device.

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu ustanovení § 619 a následujících, zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a ustanovení § 19 a následujících, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Zákazník převzetím zboží od společnosti Device souhlasí s níže uvedeným Reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu přepravci.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje společnost Device ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura nebo prodejka – dále jen záruční list) s uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (kód zboží, název zboží, cena, množství,...). Záruční lhůty na jednotlivé druhy zboží a komponenty jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních a dodacích podmínkách společnosti Device.

Základní podmínky reklamace

- 1) Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- 2) Reklamace musí být uplatněna v záruční době, která je uvedena na daňovém dokladu. Záruční doba na dodané zboží začíná běžet dnem vystavení daňového dokladu.
- 3) Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukční řešení.
- 4) Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení. Záruka se nevztahuje na:
 - Vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení
 - Vady vzniklé nesprávným používáním
 - Použití neoriginálního spotřebního materiálu
 - Mechanické poškození zboží
 - Poškození zboží počítačovým virem
 - Poškozením účinky přepětí v rozvodné síti
 - Vady, které byly při prodeji zákazníkovi sděleny a s těmito je zakoupil
 - Zboží, které bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáno v rozporu s podmínkami uvedenými v návodu na použití
 - Zboží, které bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí
 - Škody způsobené provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou hardwarových parametrů
 - Nedostatečnou nebo nevhodnou údržbou
 - Používání zboží v podmínkách, které svými parametry neodpovídají kancelářskému prostředí
 - Záruka se nevztahuje na vady způsobené nedodržením servisních prohlídek v intervalech předepsaných výrobcem
- 5) Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady prodáváného zboží řádným způsobem, je pověřený zaměstnanec společnosti Device povinen rozhodnout o přijetí reklamace ihned, ve složitějších případech ve lhůtě do pěti pracovních dnů. Do této doby se však nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 6) Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti dnů ode dne uplatnění reklamace. Pověřený pracovník může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší.
- 7) Povinností zákazníka před předáním počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k opravě je zabezpečit si vytvoření odpovídající zálohy dat a zabránit jejich možnému poškození. Společnost Device neručí za případnou ztrátu či poškození dat, která jsou uložena na zařízeních.

Postup při uplatnění reklamace

- 1) Zákazník je vždy povinen doložit platnost záruky předložením nákupního dokladu, a pokud bylo zboží již reklamováno, musí rovněž doložit doklad o reklamaci. Bez předložení nákupního dokladu zahájí společnost Device reklamační řízení jen pokud zákazník jiným věrohodným způsobem doloží resp. prokáže, že reklamované zboží zakoupil v prodejné společnosti Device.
- 2) Reklamace musí být vždy uplatněna v provazovně společnosti Device
 - a) osobně
 - b) poštou nebo použitím přepravní služby
 - b1) je nutné, aby zákazník nejdříve kontaktoval Reklamační oddělení na telefonním čísle +420 548 424 910 nebo e-mailem na reklamace@device.cz
 - b2) pověřený pracovník společnosti Device přidělí zákazníkovi reklamační kód, tzv. RMA kód
 - b3) balík musí obsahovat kompletní reklamované zboží, přesný popis závady, dostatečné kontaktní údaje zákazníka (jméno, adresa, telefonní číslo). Na uvedený kontakt bude vyřízená reklamace zaslána zpět
 - b4) reklamované zboží musí být dostatečně zabaleno a zajištěno proti možnému mechanickému poškození během přepravy
 - b5) balík musí být výrazně označen přiděleným RMA kódem. Balík bez tohoto označení nebude společností Device převzat!
 - b6) náklady na přepravu reklamovaného zboží do společnosti Device hradí vždy zákazník
 - b7) náklady na přepravu oprávněně reklamovaného zboží zpět zákazníkovi hradí společnost Device. Společnost Device si vyhrazuje právo výběru přepravní společnosti
 - b8) nevyzvednuté reklamované zboží bude zlikvidováno po uplynutí zákonné lhůty

- 3) Pověřený pracovník vydá zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo z odpovědnosti za vady uplatnil, o způsobu řešení reklamace, jakož i o provedení případné opravy a o době jejího trvání.
- 4) Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na uvedenou závadu.
- 5) Poškození zboží v průběhu přepravy se řídí reklamačním řádem přepravní společnosti.
- 6) Jakmile zákazník uplatní některé z práv z odpovědnosti za vady zboží, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s pověřeným pracovníkem jinak.

Lhůty pro uplatnění reklamace

- 1) Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.
- 2) **Záruční lhůty** jsou vždy uvedeny na prodejním dokladu.
- 3) Doba, po kterou bylo reklamované zboží v opravě se do záruční doby nepočítá.

Odstranitelné vady

- 1) Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěla funkce a kvalita zboží.
- 2) V případě výskytu odstranitelné vady má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Společnost Device je povinna vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.
- 3) O provedení opravy rozhodne pověřený pracovník a vyznačí nebo dohodne termín vyzvednutí opravy zákazníkem, pokud se nedohodnou jinak (odeslání poštou, použití přepravní společnosti).
- 4) V případě vady odstranitelné má zákazník právo na výměnu zboží (lze vyměnit za obdobné zboží) nebo na odstoupení od smlouvy pouze v těchto případech:
 - Reklamace nebyla vyřízena do 30 ti kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění a nedošlo k jiné dohodě.
 - Zákazník nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.

Neodstranitelné vady

- 1) Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
- 2) Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady:
 - Společnost Device nabídne výměnu zboží za bezvadné (lze vyměnit za obdobné zboží).
 - Pokud společnost Device nemůže nabídnout obdobné zboží, bude zákazníkovi navrácena kupní cena zboží.

Rozpor s kupní smlouvou

- 1) Společnost Device odpovídá zákazníkovi za to, že prodávané zboží je při převzetí zákazníkem ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se dále rozumí, že zboží má jakost a užitné vlastnosti, společností Device popisované, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro tento druh zboží obvyklé.
- 2) Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak. To neplatí, pokud zákazník před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. O případy, kdy to odporuje povaze zboží, se jedná zejména u změny vlastností zboží v důsledku přirozené změny materiálu či v důsledku opotřebení zboží.
- 3) V případě, že zboží při převzetí zákazníkem není ve shodě s kupní smlouvou je společnost Device povinna bez zbytečného odkladu uvést zboží do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku zákazníka, buď opravou zboží, nebo jeho výměnou (lze vyměnit za obdobné zboží). Není-li to možné může zákazník požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.



Záruční lhůty

DEVICE Automation Czech, spol. s r.o.
Hvězdoslavova 53, 627 00 Brno – Slatina
IČO: 25525573, DIČ: CZ25525573
Zápis v OR: odd.C/30380, vedený KOS v Brně

Společnost Device Automation Czech, spol. s r.o. (dále jen společnost Device) je prodejcem použitého a repasovaného zboží.

Na toto zboží se nevztahuje zákonná záruka jako na zboží nové, nýbrž se řídí §619 Občanského zákoníku Odpovědnost za vady prodané věci:

§619 odst.3: „Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.“

Záruka poskytovaná společností Device se vztahuje na zboží uvedené na daňovém dokladu s následujícími výjimkami:

- 1) spotřebního materiálu
- 2) akumulátorů a baterií
- 3) vadných sektorů na HDD
- 4) vadných pixelů LCD (TFT) displejů dle normy ISO 13406-2

Nad rámec zákonné povinnosti poskytuje společnost Device záruku, jejíž délka je vždy uvedena na daňovém dokladu. Záruka je platná pouze za předpokladu, že zákazník dodrží podmínky vyplývající z Všeobecných obchodních a dodacích podmínek a Reklamačního řádu.