

Reklamační řád

1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi prodávající společností ServerControl s.r.o., se sídlem Ctěnická 692/7, Praha 9, PSČ: 190 00, IČ: 24166197, dále jen „prodávající“, na straně jedné a kupujícími na straně druhé a také upravuje rozdílně práva a povinnosti pro kupující spotřebitele (dále jen „spotřebitel“) a kupující podnikatele (dále jen „podnikatel“). Pojem kupující spotřebitel je přesně vymezen § 52 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb. Odlišnost úpravy reklamačního řádu ohledně některých povinností a práv kupujících podnikatelů od kupujících spotřebitelů je z důvodu, že kupující podnikatelé mají právní vztahy s prodávajícím založené obchodními podmínkami řízené podle zákona č. 513/1991 Sb. a souvisejících právních předpisů a prodávající a kupující spotřebitelé mají právní vztahy založené zákonem č. 40/1964 Sb. a zákona č. 634/1992 Sb. a souvisejícími právními předpisy, s čímž souvisí rozdílná práva a povinnosti i v rámci reklamačního řádu, neboť nároky z reklamace se řídí hlavním závazkem a jeho právní úpravou.

Při řešení reklamace kupujícího spotřebitele se postupuje podle zákona č. 40/1964 Sb. a zákona č. 634/1992 Sb. v platném znění a souvisejícími právními předpisy.

Při řešení reklamace kupujícího podnikatele se reklamace se řeší dle zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění a souvisejících právních předpisů.

Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u společnosti ServerControl s.r.o. a jehož reklamace byla uplatněna v záruční době. Ke každému zboží zakoupenému u společnosti ServerControl s.r.o. je přiložen záruční nebo dodací list se sériovými čísly výrobku. Při reklamaci vady výrobku kupujícím spotřebitelem doporučujeme pro urychlení a zjednodušení reklamačního řízení předložit řádně vyplněný záruční nebo dodací list. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje kupující podpisem daňového dokladu. Pokud není zboží osobně odebráno v prodejně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce.

2.1. Podmínky záruky

Délka záruky je vyznačena na záručním nebo dodacím listu, případně na identifikačním štítku nalepeném na zboží. Není-li délka záruky nikde vyznačena, poskytuje společnost ServerControl s.r.o. na zboží záruku 24 měsíců pro spotřebitele. To platí i pro případ, že by délka záruky uvedená na záručním nebo dodacím listu, případně na identifikačním štítku nalepeném na zboží byla kratší, než stanovení právní předpisy. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny za zboží nové, počíná běžet nová záruční doba okamžikem převzetí tohoto zboží.

Při nákupu komponentů, které si kupující montuje nebo instaluje do svého PC sám, neodpovídá ServerControl s.r.o. za jeho kompatibilitu s komponenty v PC již namontovanými nebo instalovanými a s tím souvisejícím případným poškozením dodaného zboží, či vznik jiné škody v případě, že došlo k porušení postupu při instalaci či kombinování.

Vzhledem k tomu, že PC zařízení pracuje na 230 V, je montáž komponentů oprávněna provádět pouze osoba odborně způsobilá (§ 5 vyhlášky 50/1978 Sb. v platném znění).

Záruka se nevztahuje na poškození způsobená:

- I. mechanickým poškozením, neodbornou instalací nebo zanedbáním údržby,
- II. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají parametrům daných výrobcem či prodejcem
- III. výpadkem elektrické sítě
- IV. živly nebo jinou vyšší mocí
- V. počítačovými viry
- VI. nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
- VII. pokud se závada projevuje pouze u softwaru, u kterého není odběratel schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného softwaru a spotřebního materiálu
- VIII. při chybně provedeném upgradu BIOSu, firmware apod.
- IX. neodbornou instalací

Reklamace tiskáren:

Tiskárny lze přijmout do záruční opravy pouze při používání originální cartridge, stanovených výrobcem nebo při použití cartridge renovovaných společností ServerControl s.r.o.. Pokud jsou

používány neoriginální, tak nelze reklamaci uznat jako oprávněnou, protože je užívána v rozporu s dokumentací. Je-li kupujícím spotřebitel, lze uznat reklamaci jako oprávněnou pouze v případě, kdy se na zboží vyskytne vada, jejíž vznik není v přičinné souvislosti s užíváním tohoto zboží v rozporu s přiloženou dokumentací.

Reklamacie monitorů:

Pokud je obrazovka monitorů poškozena nadměrným a nesprávným používáním (na stínítku je viditelný vypálený obrazec od dlouhodobého zobrazení neměničícího se obrazu) nelze na tuto závadu uplatnit záruku. Doporučujeme monitory dodávat při reklamaci v kompletním stavu a v obalu včetně výplní, aby nemohlo dojít k poškození během expedice do servisu.

Reklamacie LCD panelů:

Norma ISO 13406-2 - Jelikož se každý LCD displej skládá z minimálně 2,35 milionů subpixelů nebo tranzistorů (15"), není z hlediska výrobních technologií prakticky možné předcházet ztrátám pixelů. Do prodeje mohou být dány LCD s maximálně deseti vadnými pixely.

Doživotní záruka:

Některé zboží má tzv. doživotní záruku. Doživotní zárukou je myšlena doba, po kterou vlastní daný produkt původní majitel nebo doba do 5 let od ukončení výroby daného produktu.

Platná je doba, která vyprší dříve. Tato záruka je poskytována u zboží, u kterého je uvedena a písemně potvrzena prodávajícím.

Prodávající neručí v žádném případě za ztrátu dat, která jsou obsažena v reklamovaném zboží, kdy kupujícím se doporučuje data adekvátním způsobem zálohovat mimo reklamované zboží.

Reklamacie renovovaných tonerů:

Při uplatnění reklamacie na renovované tonery a inkousty, je nutné zaslat vzorek tisku, který ukazuje na reklamovanou vadu. Reklamaci vyřídíme do 5 pracovních dnů.

2.2. Úprava záručních podmínek v době rozšířené záruky

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

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.

Podmínky pro uplatnění vad zboží v době rozšířené záruky :

- prodávající je povinen vyřídit reklamaci vady do 90 dnů od převzetí reklamovaného zboží
- zákazník je povinen zboží k reklamaci v době rozšířené záruky dodat kompletní, nepoškozené, a to včetně původního obalu, jinak takové zboží nemusí být k reklamaci přijato
- reklamacie 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 reklamacie je zcela závislý na vůli dodavatele.

- po řádném vyřízení reklamacie v době rozšířené záruky se záruční doba a již neprodlužuje ani se neposkytuje záruka nová

3. Rozpor s kupní smlouvou

I. Spotřebitel

Pokud spotřebitel zjistí poškození dodaného zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků, důrazně doporučujeme ihned prokazatelným způsobem kontaktovat ServerControl s r.o., k odstranění těchto vad. Nároky kupujícího spotřebitele řeší § 616 o.z.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

V případě spotřebitele se rozpor s kupní smlouvou, který se objevil do 6 měsíců ode dne převzetí

zboží, považuje za rozpor existující již při jejím přijetí, ledaže kupující o rozporu prokazatelně věděl v okamžiku přijetí zboží a toto zboží i přes toto přijal bez výhrad, popř. rozpor sám způsobil. V takovém případě má kupující spotřebitel právo volby řešit odstranitelnou vadu záruční opravou či výměnou věci za bezvadnou. Není-li takový postup možný, má kupující spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit.

II. Podnikatel

Kupující – podnikatel je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po převzetí zboží, nejpozději však do 24 hodin od převzetí s výjimkou případů, kdy zboží bylo předvedeno na prodejně. Pokud kupující podnikatel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněným dodací list se sériovými čísly výrobků, je povinen ihned (nejpozději do 24 hodin) prokazatelným způsobem tuto skutečnost oznámit ServerControl s.r.o. Pokud tak neučiní, nebude na jeho pozdější reklamaci brán zřetel.

4. Reklamační zboží poškozeného dopravou

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je poškozeno značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno. Pokud bude kupující chtít přesto zboží převzít, je pracovník pošty nebo kurýrní služby povinen s kupujícím sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu balíku dopravce vyřídí reklamaci. V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu (podnikatel nejpozději do 24 h, spotřebiteli je doporučeno totéž) společnosti ServerControl s.r.o., který bude kupujícího informovat o dalším postupu, a zároveň je třeba uplatnit reklamaci dle reklamačního řádu přepravce. Při dodání poškozeného zboží má kupující nárok na dodání nového zboží, neboť závazek trvá, nebo může odstoupit od smlouvy z důvodu, že nemá již oprávněný zájem na pozdějším dodání zboží, kdy toto je povinen sdělit prodávajícímu současně s oznámením o dodání poškozeného zboží.

5. Vyřizování reklamace

I. Spotřebitel

Spotřebitel může kontaktovat e-mailem nebo telefonicky autorizované servisní středisko, kde mu bude sdělen další postup, vč. dopravy, kterou v převážné většině objednává a hradí přímo autorizovaný servis. Kupující má právo ve smyslu § 625 o.z. uplatnit reklamaci těchto výrobků i přímo u prodávajícího.

Kupující doručí reklamované zboží na adresu kterékoliv z provozoven prodávajícího. S ohledem na rychlejší vyřízení reklamace, doporučujeme kupujícím sídlícím mimo Prahu doručovat reklamaci na adresu Ctěnická 692/7, Praha 9, 190 00. Prodávající doporučuje zboží k reklamaci dodat včetně příruček, dokladů, kabelů, disket a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím doporučuje prodávající předložit záruční list a dodací list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení.

Pracovník reklamačního oddělení posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace, pokud je to možné, ihned. O uplatnění reklamace sepíše pracovník s kupujícím spotřebitelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamační vada).

V případě, že při posouzení reklamované vady, že reklamační vada není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu bez zbytečného odkladu. V případě oprávněné reklamace má kupující nárok dle § 598 o.z., tj. nárok na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamace.

Reklamační vada včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodne-li se kupující s prodávajícím jinak.

Vady odstranitelné

Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující spotřebitel právo na bezplatné, včasné a řádné odstranění vady.

Není-li odstranění vady u reklamovaného zboží, která je jinak odstranitelná, ekonomicky úměrné povaze vyskytující se vady a celkové ceně zboží, popř. není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, má kupující spotřebitel právo na výměnu zboží za zboží jiné se stejnými nebo lepšími technickými parametry.

Výměna věci

Pokud zboží není skladem v den uplatnění reklamace, může se kupující a ServerControl s.r.o. dohodnout na konkrétním termínu dodání náhradního zboží. Reklamační oddělení po dodání

náhradního zboží do skladu vyzve kupujícího k odběru zboží, případně zboží zašle kupujícímu na náklady ServerControl s.r.o.. Po dohodě se spotřebitelem je možná (za předpokladu, že reklamované zboží určitého výrobce se již nevyrábí nebo je dlouhodobě nedostupné) i výměna za zboží jiného výrobce než reklamované zboží, které má identické nebo lepší parametry než reklamované zboží a plní stejnou funkci se stejnými či lepšími parametry.

V případě, že není možné vadu bezplatně odstranit nebo zboží vyměnit, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit.

Vady neodstranitelné

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání užívání zboží jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží za nové nebo může od smlouvy odstoupit. Výběr záleží na spotřebiteli.

Tatáž práva má kupující v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vyskytujících se vad nemůže kupující zboží řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, jestliže stejná vada brání řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady brání jejímu řádnému užití.

Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží a kupující nepožaduje jeho výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit.

Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů, pokud nebude s kupujícím spotřebitelem dohodnuta lhůta delší. Po vyřízení reklamacie dostane kupující jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, kdy a jakým způsobem byla reklamacie vyřízena, včetně potvrzení o provedení případné opravy a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie. Pokud byla reklamacie vyřízena výměnou zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného zboží. Další případné reklamacie vyměněného zboží doporučujeme kupujícímu spotřebiteli uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu, který nahrazuje záruční a dodací list.

II. Podnikatel

Kupující je povinen prokazatelným způsobem oznámit vadu zboží bez zbytečného odkladu poté co ji zjistil, nejpozději však do 3 dnů od jejího zjištění.

Reklamovat vady zboží lze i v autorizovaném servisu výrobce. V případě, že autorizovaný servis posoudí závadu jako neodstranitelnou a reklamaci nevyřeší, je kupující povinen uplatnit reklamaci této vady u prodávajícího v záruční době, která se prodlužuje o dobu, kdy byl předmět reklamacie v autorizovaném servisu.

Kupující doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu Ctěnická 692/7, Praha 9, 190 00. Doporučujeme zboží k reklamaci dodat včetně příruček, dokladů, kabelů, disket a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím musí být předložen záruční list a dodací list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení.

Pracovník reklamačního oddělení posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamacie, a zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné, pokud je to možné ihned. O uplatnění reklamacie sepíše pracovník s kupujícím reklamační protokol,

ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamacie. V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí ServerControl s.r.o. že reklamacie není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu podnikateli bez zbytečného odkladu.

Podstatné porušení smlouvy

Pokud má zboží vady neodstranitelné nebo větší množství vad, které brání jeho řádnému užívání, jedná se porušení smlouvy podstatným způsobem.

V takovém případě může kupující:

- Požadovat výměnu zboží, dodání chybějícího, případně se dožadovat odstranění právních vad
- Požadovat odstranění vad opravou zboží
- Požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny
- Odstoupit od smlouvy

Volbu mezi shora uvedenými nároky má podnikatel, jen pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamacie nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu ServerControl s.r.o. měnit. Jestliže kupující podnikatel neprovede svoji volbu včas, tj. ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Nepodstatné porušení smlouvy

Vady zboží odstranitelné, právní vady zboží, větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v množství, barvě, chybějící doklady, atd.) jsou považovány za nepodstatné porušení smlouvy.

V tomto případě může kupující podnikatel požadovat odstranění vad nebo slevu z kupní ceny.

O tom, zda bude vada odstraněna opravou zboží nebo jeho výměnou rozhoduje ServerControl s.r.o. Přiměřená lhůta pro odstranění vad opravou činí 30 kalendářních dnů, v odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně, kdy ServerControl s.r.o. stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní. Jestliže kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí ServerControl s.r.o. svůj nesouhlas, má se za to, že ji stanovil sám. Neodstraní-li prodávající vady ve lhůtě stanovené dle předchozího odstavce, může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit. Odstoupit od smlouvy může kupující pouze v případě, že na svůj úmysl upozorní prodávajícího při stanovení lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu společnosti ServerControl s.r.o. měnit. Zboží musí být vráceno nepoškozené, bez známek užívání nebo opotřebení, v původním obalu a s veškerým příslušenstvím včetně přiložených záručních listů a návodů.

Podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil společnosti ServerControl s.r.o.

K odstoupení od smlouvy nedojde, jestliže kupující podnikatel nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém jej obdržel.

Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebování zboží), je kupující podnikatel povinen chybějící hodnotu podle ustanovení § 441 odst. 4 obchodního zákoníku nahradit v penězích. V praxi se tak děje formou započtení hodnoty opotřebení či spotřebování zboží na vrácenou kupní cenu. Kupní cena je kupujícímu vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebení či spotřebování zboží. Hodnotu opotřebení či spotřebování určuje ServerControl s.r.o. v závislosti na výši opotřebení či spotřebování vráceného zboží.

Pokud bylo zboží kupujícímu zasíláno prostřednictvím přepravce, nemá podnikatel právo na náhradu nákladů na přepravu.

6. Pozáruční oprava

Na pozáruční opravu zboží je poskytována záruka 3 měsíce od předání zboží kupujícímu. Záruka se vztahuje pouze na předmět opravy. Před předáním věci k opravě, která obsahuje jakákoliv data, je povinen kupující si tuto zálohovat, neboť za případnou ztrátu dat v rámci opravy prodávající neručí. Proávající má nárok i na náhradu nákladů spojených s prováděním opravy, jakož i s manipulací s předmětem opravy, i pokud se následně v průběhu provádění opravy zjistí, že vada, která byla předmětem opravy, je neodstranitelná, nebo náklady na opravu by dosahovaly nepřiměřené výše a toto nebylo možno zjistit před započtením opravy. Ceny nákladů na opravu se řídí platným ceníkem služeb a připočítávají se případné náklady spojené s předáním zboží zákazníkovi prostřednictvím přepravce. V případě provádění pozáruční opravy prostřednictvím autorizovaného servisu výrobce se bude cena opravy řídit ceníkem tohoto servisu, kdy kupující získá tyto informace o nákladech na opravu na stránkách autorizovaných servisů výrobce, kde bude oprava prováděna, nebo na požádání přímo u prodávajícího.

7. Mimo záruční oprava

Prodávající je oprávněn v rámci zachování dobrého jména společnosti bezplatně odstranit vadu na předmětu koupě i v případě, že tato byla u prodávajícího uplatňována jako reklamáce vad zboží, kterou ale prodávající neuznal jako oprávněnou. Proávající je povinen informovat kupujícího o tom, že neuznává jeho reklamaci, a že oprava či odstranění vad bylo provedeno jako mimo záruční bezplatná oprava v rámci zachování dobrého jména prodávajícího.

8. Skladné

Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů od obdržení oznámení o ukončení opravy, bude mu účtováno skladné ve výši 10,- Kč za každý započatý den od ukončení reklamáce až po její převzetí kupujícím. Pokud si kupující nevyzvedne svoji reklamaci do 7 měsíců po vyřízení, tak bude reklamované zboží ekologicky zlikvidováno. Je-li kupující spotřebitel a nevyzvedne-li si zboží z opravy ve lhůtě 6 měsíců od doby, kdy byl povinen, tj. do 7 měsíců od doručení oznámení o ukončení opravy, má prodávající právo věc prodat, o čemž, jde-li o věc vyšší hodnoty, musí spotřebitele předem

písemně vyzkoušet a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k vyzvednutí věci. Kupující má v případě prodeje nárok na výtěžek prodeje po odečtení nákladů prodeje a poplatku za uskladnění.

Tento reklamační řád nabývá platnosti 23.10.2011 a v plném rozsahu ruší dřívější reklamační řády.

Tyto obchodní podmínky byly konzultovány SOS - Sdružením obrany spotřebitelů (SOS – www.spotrebitele.info).