

Reklamační řád

Úvodní vymezení pojmů

Kupující:

Může být spotřebitel nebo podnikatel.

Spotřebitel:

Spotřebitelem je každá osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Podnikatel:

Za podnikatele se považuje každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Prodávající:

Bronislav Kujál, IČ: 60355425, DIČ: CZ7102273882 se sídlem Bučovická 16, 62700, Brno Provozovna: BROPIT SERVIS IT, Jihomoravské náměstí 1098/1, 62700, Brno

1. Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího (přpravou apod.)

2. Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterémkoliv jeho provozovně. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

[Vzor formuláře pro reklamaci](#)



Ve formuláři jsou uvedeny ty nejpodstatnější body, které jsou důležité pro započítání servisního řízení a je ho možné volně stáhnout z výše uvedeného odkazu, vyžádat prostřednictvím komunikace s provozovnou, nebo zákaznickou podporou naší společnosti.

Povinnosti kupujícího:

- V případě, že reklamovaný či vrácený výrobek je uzamčený službou výrobce zařízení, heslem či gestem, je povinností kupujícího tuto ochranu při reklamaci či vrácení deaktivovat. Pokud tak kupující neučiní, tak v případě reklamace nemusí být možné provést kompletní diagnostiku a kontrolu zařízení a prodávající si tedy vyhrazuje právo reklamaci v takovém případě zamítnout. Pokud k odemknutí zařízení kupujícím dojde až v průběhu reklamačního řízení, tak je lhůta pro vyřízení reklamace prodloužena o počet dnů, kdy prodávající nemohl reklamaci řádně řešit.
- V případě odstoupení od kupní smlouvy je opravný daňový doklad o vrácení (dobropis) vystaven až po odemknutí výrobku kupujícím.
- Kromě alfanumerických hesel a gest se nejčastěji jedná o služby: Apple Find my iPhone, iPodtouch, MacBook, Intel anti-theft, Blackberry Protect a další. V případě, že stav reklamovaného výrobku neumožňuje deaktivaci ochrany přímo prostřednictvím reklamovaného výrobku, lze postup deaktivace obvykle provést online. Pokyny bývají dostupné na webu výrobce zařízení či je na požádání poskytne prodávající.

3. Doručení zboží k reklamačnímu řízení a úhrada nákladů spojených s dopravou zařízení

Reklamované zařízení lze zaslat poštou na náklady odesílatele přímo prodejci zařízení, popř. jej předat do reklamačního řízení v jakémkoliv obchodním místě naší společnosti.

Náklady na odeslání zboží lze kupujícímu ze strany prodejce uhradit v případě uznaného reklamačního řízení a dodání podacího lístku k zásilce. Na základě něj budou kupujícímu proplacené náklady v obvyklé výši pro daný typ zásilky (ne prémiové a jinak nadstandardně zpoplatněné služby).

Vrácení zboží zpět zákazníkovi proběhne bezplatně, na náklady naší společnosti stejnou formou, kterou jsme zařízení k servisnímu zásahu přijali.

4. Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Proávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat. Proávající prohlašuje, že pokud zboží v rámci vyřízení reklamace vymění, poskytuje kupujícímu novou lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění v délce 24 měsíců. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání, nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

5. Vyřízení reklamace

Proávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady a kupujícím požadovaný způsob vyřízení. Na stav reklamačního řízení se kupující může informovat v kontaktech uvedených na reklamačním protokolu, který mu prodávající při příjmu výrobku do reklamačního řízení vystaví. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu:

- spotřebitelé- nejpozději do 30ti dnů ode dne uplatnění reklamace
- podnikatelé- do doby nezbytně nutné k vyřízení, pro kterou se uvažuje lhůta až 90 dní

Lhůty jsou závazné. Pokud se prodávající s kupujícím dohodne na lhůtě delší, stvrdí si tuto dohodu písemnou formou.

Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího

měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

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 statutárním orgánem společnosti či subjektem oprávněným za ni jednat v souvislosti s uzavřenou příslušnou kupní smlouvou.

6. Skladné

Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován, bude prodávajícím účtováno skladné za uložení věci ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení. Pokud si kupující zboží nevyzvedne z vyřízené reklamace ani do 6 měsíců ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Kupující bere na vědomí, že prodávající může dle výše uvedeného postupovat cestou svépomocného prodeje dle § 2126 a násl. Občanského zákoníku, kdy v případě prodlení strany s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodávajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodávajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí.

7. Jakost při převzetí

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

- *zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, 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,*
- *zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,*
- *zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a*
- *zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.*

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

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

8. Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Vzhledem k počtu pixelů na LCD panelu, není z hlediska výrobních technologií prakticky možné předcházet ztrátám pixelů. Z tohoto důvodu byla vytvořena norma ISO 13406-2. Norma rozděluje monitory do čtyř kvalitativních tříd a pro každou třídu určuje maximální přípustné množství vadných pixelů či clusterů. Cluster je čtverec 5x5 pixelů. Není-li uvedeno jinak, spadá naší firmou prodávané zboží do druhé třídy.

Vadný pixel:

- Typ 1: bílý bod, trvale svítící pixel
- Typ 2: černý bod, trvale nesvítící pixel
- Typ 3: barevný bod, trvale svítící či nesvítící sub pixel, výsledkem je bod s jinou než požadovanou barvou

Vadný cluster:

- Vadný cluster typ 1: více než jeden vadný pixel typ 1 či typ 2
- Vadný cluster typ 2: více než jeden vadný pixel typu 3

Počet přípustných ztrát na 1 milión pixelů					
třída	Typ 1 (bílý bod)	Typ 2 (černý bod)	Typ 3 (barevný bod)	Cluster Typ 1	Cluster Typ 2
I	0	0	0	0	0
II	2	2	5	0	2
III	5	15	50	0	5
IV	50	150	500	5	50

9. Náklady reklamace a řešení sporů

Je-li reklamační nárok uznán za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, případně na příslušný soud.

10. Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.