

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

1. Předmět reklamačního řádu

1.1. Tento reklamační řád byl zpracován dle občanského zákoníku a vztahuje se na zboží, které bylo zakoupeno u prodávajícího:

DOBRÁ AGENTURA, s.r.o., Krahulčí 2016/9, 193 00 Praha 9 – Horní

Počernice

IČO: 26453118, DIČ: CZ26453118

a jehož reklamační řád byla uplatněna v záruční době.

1.2. Ke každému zboží zakoupenému u firmy DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. je přiložena faktura a dodací list, který slouží zároveň jako záruční doklad.

1.3. Základní podmínkou pro uplatnění reklamační je předložení originálního dokladu o zakoupení zboží (originálu faktury).

1.4. To, že byl zákazník seznámen s reklamačním řádem a záručními podmínkami, stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu nebo faktury. Pokud je reklamační řád odeslán společně se zbožím prostřednictvím veřejného dopravce, pak v případě, že zákazník text, nebo jednotlivá ustanovení reklamačního řádu písemně neodmítne do 3 pracovních dnů, má se za to, že s nimi souhlasí.

1.5. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky.

2. Nárok na uplatnění záruky

2.1. Kupující má právo uplatnit záruku jen na zboží, které vykazuje vady zboží, vztahující se na něj záruka a bylo zakoupeno u prodávajícího či u některého z oficiálních distributorů prodávajícího.

2.2. Kupující je povinen zjistit prohlídkou zboží co nejdříve po jeho převzetí. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce jen pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době převzetí zboží.

2.3. U zboží typu software se záruka vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost instalačních médií. Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólií, pečeti, otevření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software. Tento druh zboží již není možno vrátit prodávajícímu.

2.4. Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- a) pokud vypršela u reklamovaného zboží doba převzetí do opravy záruční doba
- b) porušením ochranných či záručních pečeti a nálepek, pokud na výrobku jsou
- c) mechanickým poškozením zboží
- d) pokud byla závada způsobena neodbornou instalací. U systémů, kde potřeba odborné instalace, je tyto úkony oprávněna provádět pouze proškolená montážní organizace, která vlastní platný certifikát montážní organizace společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.
- e) elektrickým poškozením zboží (viditelně poškozené součástky nebo plošné spoje)
- f) poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem)
- g) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svým vlastnostem, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží
- i) pokud bylo zboží (software) poškozeno počítačovým virem
- j) pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu
- k) pokud bylo zboží poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci (návodu k obsluze) nebo všeobecnými pravidly
- l) pokud byla závada způsobena cizími látkami vniklými do zařízení
- m) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
- n) v případě poškození vlivem neodvratné události (živelna pohroma)
- o) pokud bylo zboží používáno s nesprávným nebo vadným programovým vybavením či nesprávným spotřebním materiálem.

2.5. Kupující nemá právo uplatnit záruku z vad, o kterých byl prodávajícím v době uzavírání smlouvy upozorněn nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.

2.6. Proávající ve smyslu platných zákonů si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží za jiné, obdobné, se srovnatelnými technickými parametry.

3. Délka záruky

3.1. Proávající poskytuje na zboží záruku 24 měsíců, pokud není pro konkrétní případy stanovena záruka jiná.

3.2. Delší záruční doba je označena u konkrétní položky na dodacím listu.

3.3. Plnění záruční doby začíná dnem vystavení faktury a prodlužuje se dobou, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

3.4. V případě výměny zboží za nové dostane zákazník doklad (protokol o opravě a dodací list), kde je uvedeno nové výrobní číslo vyměněného zboží a případně další reklamační údaje se uplatňují na základě původního dodacího listu a tohoto protokolu a dodacího listu. Výměnou zboží za nové začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží.

3.5. Záruku na zboží v případě nákupu přes e-shop, upravují příslušná ustanovení Všeobecných obchodních podmínek společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

4. Ceník oprav

4.1. Veškeré právo uplatnění záruční opravy jsou zdarma.

4.2. V případě neoprávněné reklamační jsou zákazníkovi účtovány veškeré náklady spojené s testováním a opravou zboží ve výši ceny 1 hodiny práce servisního technika viz aktuální ceník + DPH.

4.3. U mimozáručních oprav je účtována hodinová sazba práce servisního technika (viz aktuální ceník) za každou započatou hodinu + DPH.

4.4. Společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. neručí za žádná data zákazníka. Je proto v jeho vlastním zájmu, aby si zajistil jejich pravidelné zálohování. Před předáním zařízení do opravy musí předem počítat s jejich případnou ztrátou.

5. Způsob a provedení reklamační

5.1. Jedná-li se o vadu odstranitelnou, bude reklamační řešena jedním z následujících způsobů:

- a) prodávající vadu odstraní a to bez zbytečného odkladu
- b) prodávající vadné zboží vymění za zboží bez vady (závisí to jen na rozhodnutí prodávajícího a kupující se nemůže takového vyřízení své reklamační právem domáhat).

5.2. Jedná-li se o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby mohlo být zboží řádně užíváno jako bez vady, prodávající vyřeší reklamační jedním z následujících způsobů:

- a) výměnou za jiné zboží stejných nebo lepších technických parametrů
- b) v případě, že nemůže prodávající provést výměnu zboží za jiné, uzavře reklamační vystavením dobropisu na vadné zboží.

5.3. V případě zboží vadného ihned po dodání, je-li reklamační uplatněna do 3 dnů od dodání zboží, vyřídí prodávající reklamační okamžitou výměnou zboží za zboží nové

5.4. Reklamační se vyřizují výhradně v sídle prodávajícího nebo zprostředkované přes oficiální obchodní partnery (aktuální seznam je k dispozici na vyžádání u prodávajícího).

5.5. Zákazník nakupující v cenové skupině DEALER I nebo DEALER II či VELKOOBCHOD, je povinen lokalizovat závadu a uplatnit reklamační jen na vadný díl, který předem odborně odinstaluje z objektu.

5.6. Vyřízení reklamační se vztahuje pouze k popisu závady uvedeného kupujícími.

5.7. Zjistí-li servisní pracovník, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek ale nekorektní instalace systému nebo softwaru, případně budou data v HW nebo SW poškozena špatným chováním cizího HW či SW aplikace, bude kupujícímu účtována práce technika spojená s nápravou tohoto stavu.

5.8. Okamžitá výměna zboží je podmíněna jeho fyzickým stavem na skladě. Ve výjimečných případech pokud to kapacity společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. dovolí, lze po dobu opravy zapůjčit za zboží v opravě náhradu.

5.9. I v případě, kdy kupující uplatňuje reklamační na dodané zboží, není tím dotčen nárok prodávajícího na úhradu ceny zboží.

5.10. Neúplnou nebo poškozenou zásilkou je nutno neprodleně oznámit na adresu: info@dobraagentura.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

5.11. Kupující může vadné zboží na reklamační odeslat přepravní službou na adresu prodávajícího. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Zásilka by měla být viditelně označena „REKLAMACE“ a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo). Reklamované zboží nemůže být odesláno kupujícími na dobrou vůli.

6. Prodloužená záruka

Na produkty prodávané s delší zárukou než 24 měsíců je zajišťován i po uplynutí lhůty 24 měsíců tzv. bezplatný servis při oprávněné reklamační.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem 01.10.2011 a nahrazuje tak svou předchozí verzi.

Společnost DOBRÁ AGENTURA, s.r.o. si vyhrazuje právo na změny a doplňování reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

Miroslava Pohanková
jednatelka