

REKLAMAČNÍ ŘÁD DOBRÁ AGENTURA, s.r.o.

Reklamační řád společnosti DOBRÁ AGENTURA, s.r.o., se sídlem Krahulčí 2016/9, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice, IČO: 26453118, DIČ: CZ26453118, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. C, vložka 83258 (dále jen „Prodávající“).

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na nakupované zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamační“).
- 1.2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. To, že byl Kupující seznámen s Reklamačním řádem, stvrzuje Kupující podpisem dodacího listu nebo faktury. Pokud je Reklamační řád odeslán společně se Zbožím prostřednictvím veřejného dopravce, pak v případě, že Kupující text nebo jednotlivá ustanovení Reklamačního řádu písemně neodmítne do 3 pracovních dnů od převzetí, má se za to, že s nimi souhlasí.
- 1.3. Zákazníkem Prodávajícího je buď kupující - spotřebitel ve smyslu §2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „Kupující-spotřebitel“), nebo kupující - podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „Kupující-podnikatel“). Kupující-spotřebitel a Kupující-podnikatel jsou dále společně nazýváni jako „Kupující“.
- 1.4. Prodávající při uzavírání a plnění smluv jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupující výrobky nebo služby.
- 1.5. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně dojednány individuální podmínky.

2. ODPOVĚDNOST PRODAVÁJÍCÍHO

- 2.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá, že v době, kdy Kupující Zboží převzal:
 - má Zboží vlastnosti, které si strany ujednaly a chybí-li ujednání, které Prodávající nebo výrobce poslal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží nebo základě propagace jimi prováděné,
 - se Zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se Zboží tohoto druhu obvykle používá
 - Zboží odpovídá jakosti nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy,
 - je Zboží v odpovídající množství, míře nebo hmotnosti,
 - Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů

3. PŘÁVA Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY ZBOŽÍ

- 3.1. Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takové Zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost Zboží a kompletnost jeho příslušenství.
- 3.2. Při osobním odběru Kupující, je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí za škody na Zboží z Prodávajícího na Kupujícího. Jestliže Kupující Zboží neprohledne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Zboží již v době přechodu nebezpečí škody na Zboží. Pozdější reklamační neúplnosti Zboží nebo vnější poškození Zboží nezabavuje Kupujícího práve věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
- 3.3. Kupující může reklamaci Zboží uplatnit osobně u Prodávajícího, nebo vadné Zboží na reklamaci 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), doporučené příložit kopii nakupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo). Reklamované Zboží nemůže být odesláno Prodávajícímu na dobírku.
- 3.4. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno od Prodávajícího. Optimální je minimálně kopie dokladu o zakoupení Zboží nebo řádně vyplněný záruční list.
- 3.5. Kupující má právo reklamovat jen takové Zboží, které vykazuje vady, vztahuje se na něj záruka a bylo zakoupeno u Prodávajícího.
- 3.6. U Zboží typu software se záruka vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost instalačních médií. Okamžikem odstranění ochranných prostředků (folie, pečeti, obalů apod.) se Kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software. Tento druh zboží již není možno vrátit prodávajícímu.
- 3.7. Nárok na uplatnění reklamační Zboží zaniká v následujících případech:
 - a) pokud vypršela u reklamovaného Zboží dnem převzetí do opravy záruční doba
 - b) porušením ochranných či záručních pečeti a nálepek, pokud na Zboží jsou
 - c) mechanickým poškozením Zboží
 - d) pokud byla závada způsobena neodbornou instalací. U systémů, kde potřeba odborné instalace, je tyto úkony oprávněna provádět pouze autorizovaná osoba, která vlastní platný certifikát montážní organizace Prodávajícího
 - e) elektrickým poškozením (viditelně poškozené součástky nebo plošné spoje)
 - f) poškozením Zboží při přepravě (typo škody je nutné řešit přímo s dopravcem)
 - g) používáním Zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy
 - h) 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 Kupující 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 (návodů k obsluze) nebo všeobecnými pravidly
 - l) pokud byla závada způsobena cizími látkami vniklými do zařízení
 - m) provedením nekvalifikovaného zásahu/instalace či změnou parametrů
 - n) v případě poškození vlivem neodvratné události (živelná pohroma)
 - o) pokud bylo Zboží používáno s nesprávným nebo vadným programovým vybavením či nesprávným spotřebním materiálem.

- 3.8. Kupující nemůže uplatnit reklamaci vad na Zboží, na které byl Prodávající v době uzavírání smlouvy upozorněn nebo o kterých, s přihlednutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.
- 3.9. Prodávající ve smyslu platných zákonů si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné Zboží za jiné, obdobné, se srovnatelnými technickými parametry.
- 3.10. V případě oxidace, vniknutí cizích látek nebo mechanického poškození zejména elektronického Zboží, může elektronika během servisního procesu začít vykazovat nové, původně nehlášené závady, které jsou obvyklým projevem charakteru poškození. Prodávající pak nenese odpovědnost za vznik těchto nových závad v důsledku původního poškození.
- 3.11. Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním.
- 3.12. Je-li obsahem Zboží spotřební materiál (např. baterie, akumulátor atp.) bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání 6 měsíců, ne-li výslovně uvedeno jinak. Právo Kupujícího reklamovat Zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se vztahuje na opotřebení Zboží nebo jeho dílů, způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat se životností.
- 3.13. Na dárky, které Prodávající Kupujícímu poskytuje bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené Zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je Kupující povinen Zboží, které je poskytováno jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu.

4. ZÁRUČNÍ DOBA

- 4.1. Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí Zboží. Projeví-li se vada Zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí Kupující-spotřebitelem, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak. V případě koupě již použitého Zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění 24 měsíců. Pro Kupujícího-podnikatele činí záruční doba dvanáct měsíců.
 - 4.2. Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Kupujícími. Záruční doba se prodlužuje pouze o dobu, po dobu převzetí zboží do záruční opravy do doby, kdy byl Kupující vyzván Zboží po opravě převzít. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.
 - 4.3. Má-li zakoupené Zboží uvést do provozu jiný podnikatel než Prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení Zboží do provozu, pokud Kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. Datum uvedení Zboží do provozu je vyznačeno v dokladu o uvedení Zboží do provozu, který obdrží Kupující. Počátek záruční doby se tak odsouvá pouze v případě, že jsou splněny všechny podmínky výše uvedené. Pokud není splněna kterákoliv z nich, počíná záruční doba běžet ode dne převzetí Zboží.
- ## 5. PŘÁVA Z VAD ZBOŽÍ
- 5.1. Nemá-li Zboží vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost Prodávajícího, může Kupující-spotřebitel požadovat dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součástí Zboží, může Kupující-spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti, není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného dokladu, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a pak má Kupující-spotřebitel vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou Zboží.
 - 5.2. Právo na dodání nového Zboží nebo výměnu součástí má Kupující-spotřebitel i v případě odstranění vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo větší počet vad. V takovém případě má Kupující-spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, a která se znovu vyskytl od smlouvy. Bylo-li Zboží v době před uplatněním reklamační opravou nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.
 - 5.3. Pokud Kupující-spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součástí nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující-spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že u Prodávajícího nemůže dostat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezdá nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže Kupujícímu-spotřebiteli.
 - 5.4. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Zboží upozornil, že Zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu způsobil sám.
 - 5.5. Kupující-spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v NOZ a Zákoně. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení Kupujícího-spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle § 2001 a násl. NOZ. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytl.
 - 5.6. V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu kompletní Zboží, včetně veškerého příslušenství.
 - 5.7. Pokud má vadu Zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má Kupující-spotřebitel místo práva na výměnu Zboží právo na přiměřenou slevu.
 - 5.8. Právo na uplatnění reklamační vady na Zboží v případě nákupu přes e-shop, upravují příslušná ustanovení Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího.
- ## 6. CENÍK OPRAV
- 6.1. Veškeré oprávněné záruční opravy jsou zdarma.
 - 6.2. V případě neoprávněné reklamační jsou kupujícímu účtovány veškeré náklady spojené s testováním a opravou zboží ve výši dle platného ceníku servisních prací + DPH. Ceník je k dispozici na vyžádání u Prodávajícího.
 - 6.3. U mimozáru oprav je účtována hodinová sazba ve výši dle platného ceníku servisních prací + DPH.
 - 6.4. Prodávající neručí za žádná data a informace Kupujícího uložená v paměti reklamovaného Zboží.
 - 6.5. V případě oprávněné reklamační má Kupující-spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamační, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejmenší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží. Kupující-spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat nejpozději do 1 měsíce po ukončení reklamačního řízení.
- ## 7. ZPŮSOB A PŘEVEDENÍ REKLAMAČNÍ
- 7.1. Při uplatnění reklamační obdrží Kupující písemné potvrzení (reklamační protokol nebo zakázkový list), které mu slouží jako doklad při vypořádání reklamační. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost stvrzuje podpisem. Při odeslání Zboží na reklamaci přepravní službou, Kupující kontaktní údaje a popis závady uvede do průvodního dopisu.
 - 7.2. V případě oprávněné reklamační, pokud se jedná o vadu odstranitelnou, bude reklamační řešena jedním z následujících způsobů:
 - a) Prodávající vadu odstraní Kupujícímu-spotřebiteli bez zbytečného odkladu
 - b) Prodávající vadné Zboží vymění za Zboží bez vady (závisí to jen na rozhodnutí Prodávajícího a Kupující se nemůže takového vyloučení právem domáhat).
 - 7.3. V případě oprávněné reklamační, kdy se jedná o vadu, kterou nelze odstranit, a která brání tomu, aby mohlo být Zboží řádně užíváno, Prodávající vyřeší reklamaci 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 reklamaci vystavením dobropisu na vadné Zboží.
 - 7.4. V případě Zboží vadného ihned po dodání, je-li reklamační uplatněna do 3 dnů od dodání Zboží, vyřídí Prodávající reklamaci okamžitou výměnou Zboží za nové
 - 7.5. Reklamační se vyřizují výhradně v sídle Prodávajícího.
 - 7.6. Kupující-podnikatel nakupující v cenové skupině DEALER či VELKOOBCHOD, je povinen lokalizovat závadu a uplatnit reklamaci jen na vadný díl, který předem odborně odinstaluje z objektu.
 - 7.7. Vyřízení reklamační se vztahuje pouze k popisu závady uvedené Kupujícími.
 - 7.8. Zjistí-li servisní pracovník Prodávajícího, že příčinou problému není reklamované Zboží 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 diagnózou i případnou nápravou tohoto stavu.
 - 7.9. Okamžitá výměna zboží je podmíněna jeho fyzickým stavem na skladě. Ve výjimečných případech, pokud to kapacita Prodávajícího dovolí, lze po dobu opravy zapůjčit za Zboží v opravě náhradu.
 - 7.10. I v okamžiku, kdy Kupující uplatňuje reklamaci na dodané Zboží, není tím dotčen nárok prodávajícího na úhradu ceny Zboží.
 - 7.11. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Zboží do reklamační, pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti, případně Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.
 - 7.12. Po vyřízení reklamační Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, emailem nebo telefonicky. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.
 - 7.13. Prodávající vydá, případně zašle Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamační, potvrzení o provedení opravy, popřípadě důvod zamítnutí reklamační. Při výdeji Zboží po vyřízení reklamační je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí Zboží do reklamační.
- ## 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
- Tento Reklamační řád nabývá platnosti dnem 01.09.2015 a plně nahrazuje předchozí. Prodávající si vyhrazuje právo na změny a doplňování reklamačního řádu bez předchozího upozornění.