

## myIT - REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád (RŘ) upravuje podmínky a postup při vyřizování reklamačních nároků uplatněných kupujícím (dealer) na dodané zboží prodávajícím (IT business, s.r.o.) na základě rámcové smlouvy o dealerském prodeji, jejich příloh a jednotlivých kupních smluv.

### 1. Reklamacie vadného zboží

1.1 Prodávající přijme k reklamaci pouze zboží v záruční lhůtě a v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem zboží.

1.2 Prodávající přijme k reklamaci pouze zboží zakoupené přímo od prodávajícího kupujícím.

1.3 Reklamacie počítačů vyrobených v IT business, s.r.o. se řídí samostatným **Reklamačním řádem PC**; ostatní podmínky a postup při reklamaci, které nejsou řešeny v samostatném Reklamačním řádu PC, se řídí tímto Reklamačním řádem.

1.4 Kupující je povinen uplatňovat reklamaci přes email [info@myit.cz](mailto:info@myit.cz) který je uveden na [www.myit.cz](http://www.myit.cz) sekce "Reklamacie" kde mu bude přiděleno RMA číslo. Směrodatné pokyny k zavedení různých typů reklamacie jsou uvedeny tamtéž v dokumentu "Jak reklamovat".

1.5 Reklamacie typu DOA se řídí podmínkami výrobců specifikované na IT business, s.r.o. v sekci "[Jak reklamovat](#)".

1.6 Zboží zasláné k reklamaci musí splňovat tyto podmínky:

- nesmí vykazovat známky mechanického poškození
- musí být zasláno v obalu obvykle užívaném k balení daného typu zboží (z důvodu ochrany při přepravě)
- na zboží jsou přípustné pouze originální nálepky výrobce
- pevné disky musí mít neporušenou protiprachovou izolační páskou a sériové číslo, popřípadě přiložené vyhodnocení z testovacího programu
- procesory nesmí mít ohnuté nožičky, mechanicky poškozené jádro a nesmí být spálené, boxované musí být kompletní vč. chladiče
- základní desky Asus musí být zasílány bez příslušenství

Při nesplnění některých z výše uvedených podmínek nebude zboží přijato k reklamaci a bude vráceno zpět kupujícímu na jeho náklady.

1.7 Po přidělení čísla RMA doručí kupující prodávajícímu vadné zboží na vlastní náklady včetně příslušenství, pokud není stanoveno jinak. Ke každému kusu vadného zboží musí být přiložen Průvodní list vadného zboží, popř. výpis testovacího programu. Uvnitř každého kartonu musí být seznam obsaženého zboží (balící list). Na každém přepravním obalu (kartónu, balíku) musí být nalepena průvodní nálepkou, která obsahuje následující údaje:

- výrazné označení '**REKLAMACE**'
- číslo RMA
- obchodní jméno a adresu kupujícího
- adresu reklamačního oddělení prodávajícího.

Současná adresa reklamačního oddělení je Jaselská 1157, Mnichovo Hradiště 295 01.

V případě, že reklamované zboží bude zasláno bez přiděleného RMA čísla, je prodávající oprávněn vrátit zboží kupujícímu zpět na jeho náklady.

Platnost RMA čísla je 20 kalendářních dnů od data přidělení a do této doby je nutné zaslat reklamované zboží.

Po uplynutí platnosti je nutné žádat o přidělení nového RMA čísla.

### 2. Odstranění vad zboží v rámci záruky

2.1. V případě, že kupující reklamuje vady zboží, na které se vztahuje záruka podle platných **Záručních podmínek** IT business, s.r.o., provede prodávající odstranění vady formou opravy, případně výměny vadného dílu nebo zařízení za bezvadné, a to ve lhůtě do 30 dnů od doručení vadného zboží. Prodávající si vyhrazuje právo tuto lhůtu přiměřeně upravit. Prodávající je oprávněn dodat výměnou za vadné zboží jiné zboží, plně funkčně kompatibilní, ale minimálně stejných nebo lepších technických parametrů. V případě, že oprava vadného zboží nebo jeho výměna není možná, je prodávající oprávněn ke zrušení smlouvy vystavením kupujícímu dobropisu ve výši aktuální ceny zboží v den přijetí reklamacie. Touto aktuální cenou se rozumí cena shodného zboží v den přijetí reklamacie či cena zboží srovnatelných technických parametrů, jako zboží reklamovaného. Volba ohledně způsobu vyřízení reklamacie dle tohoto odstavce náleží prodávajícímu.

2.2. Uznáním reklamacie zboží typu zařízení pro ukládání dat (pevný disk a ostatní záz. media) nevzniká kupujícímu nárok na náhradu škody vzniklou ztrátou dat způsobenou vadou zařízení.

2.3. Pokud prodávající zjistí (testováním), že reklamovaný výrobek není vadný nebo nespĺňuje kriteria výrobcce pro záruční reklamaci, považuje se reklamacie za neoprávněnou a reklamovaný výrobek bude kupujícímu

vrácen. Prodávající si ve vztahu ke kupujícímu vyhrazuje právo požadovat úhradu nákladů, které mu vznikly v souvislosti s neoprávněnou reklamací.

### 3. Osobní převzetí zboží

3.1. Kupující je povinen zkontrolovat stav dodávky při osobním převzetí na skladě prodávajícího, a to kontrolou věcného obsahu dodávky s výdejkou vč. sériových čísel a také kontrolu vzhledu zboží. V případě rozdílu mezi výdejkou a předaným zbožím nebo v případě poškození zboží, je příjemce povinen dodávku **ihned** reklamovat a celou ji odmítnout. Dodatečná reklamace na chyby v dodávce a poškození zboží není možná.

### 4. Poškození nebo ztráta zboží při přepravě

4.1. Příjemce zboží je povinen zkontrolovat zásilku podle přepravního (dodacího) listu, správnost uvedených údajů o množství, dále neporušenost originálního obalu nebo originální polepovací pásky odesílatele, znatelné poškození obalu zásilky, poznatelné částečné ztrátě to vše před podpisem o převzetí. V případě výskytu těchto závad je příjemce povinen uvést nesrovnalosti na přepravní list dopravce nebo ihned sepsat Zápis o škodě. Další manipulace s poškozenou zásilkou musí být provedena v souladu s pokyny zasílatele.

4.2. Není-li poškození nebo částečná ztráta zásilky zjevná při jejím předání, je příjemce zásilky povinen oznámit odesílateli a dopravci vznik škody bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne doručení zásilky. Následující pracovní den po oznámení vzniku škody sepíše zástupce dopravce s příjemcem Zápis o škodě. Po obdržení zápisu je příjemce povinen uplatňovat reklamaci na IT business, s.r.o.v sekci "Reklamace", typ záruky "Poškozené zboží", případně faxem.

4.3. Každý jednotlivý balík je během přepravy pojištěn do výše max. 50.000,- Kč

### 5. Nekompletní zboží

5.1. V případě zjištění nesouladu s balíkovou soupiskou nebo dodacím listem a věcným obsahem zásilky je příjemce povinen uplatňovat reklamaci na IT business, s.r.o.v sekci "Reklamace", typ záruky „Chyby v dodávce“ a to v termínu do 3 pracovních dnů od doručení zásilky.

### 6. Vrácení zboží

6.1. V případě zájmu o vrácení zakoupeného nového funkčního zboží je kupující povinen kontaktovat obchodníka, který rozhoduje o přidělení (zamítnutí) CR čísla nutného k vrácení zboží.

6.2. V případě, že kupující vrátí zboží bez přiděleného CR čísla, prodávající zásilku odmítne a bude vrácena na náklady kupujícího.

6.3. V případě přidělení CR čísla kupující vrátí zboží za těchto podmínek:

- zboží musí být samostatně balené (nikoli např. v jednom balíku s vadným zbožím)
- na každém jednotlivém kartónu musí být nalepena průvodní nálepka, která obsahuje následující údaje :
- číslo CR (včetně počátečních písmen CR)
- obchodní název a adresu příjemce
- obchodní název a adresu odesílatele

Veškeré zboží, kromě monitorů, je nutné vrátit na níže uvedenou adresu:  
IT business s.r.o. , Jaselská 1157 , 295 01 Mnichovo Hradiště  
Platnost tohoto RŘ je od 1.08.2006

## Reklamační řád PC vyrobených v IT business

### 1. Odstranění vad zboží v rámci záruky

1.1. Prodávající neopravuje ani nevyměňuje základní jednotky počítačů. Tuto opravu provádí zásadně kupující za podmínek stanovených pro ten který typ počítače. Veškeré náklady na poskytování servisních služeb svým zákazníkům po celou dobu záruky zboží typu základní jednotky PC nese kupující, s výjimkou náhradních dílů. Náhradní díly poskytuje prodávající na základě reklamace uplatněné kupujícím za podmínek uvedených v tomto RŘ. Kupující může požadovat opravu nebo výměnu základní jednotky v případě, že se jedná o neodstranitelnou konstrukční vadu. V případě, že je reklamována základní jednotka pro neodstranitelnou konstrukční vadu neoprávněně, může prodávající vyžadovat úhradu nákladů na provedení opravy na kupujícím, s výjimkou spotřebovaných náhradních dílů.

### 2. Neodkladná reklamace

2.1. Neodkladnou reklamaci může kupující uplatnit v případě, že na počítači dodaném prodávajícím došlo k poruše a k odstranění této poruchy je nutno neodkladně dodat potřebný náhradní díl. Neodkladnou reklamaci může kupující uplatnit pouze na díly ze základní jednotky prodávajícím kupujícímu prodané PC sestavy - výrobku prodávajícího. Díly základní jednotky jsou přesně vyspecifikovány v Záručních podmínkách, bod 2 - rozsah záruk. Na ostatní díly PC sestavy - výrobku prodávajícího ani na volně nakoupené díly - zboží se možnost neodkladné reklamace nevztahuje.

2.2. Prodávající v termínu dohodnutém s kupujícím zašle náhradní díl. Současně sdělí kupujícímu číslo RMA.

2.3. Pokud kupující ve lhůtě 14 dnů od oznámení neodkladné reklamace uplatní reklamaci vadného dílu

způsobem popsaným v reklamačním řádu, bude reklamace vyřízena standardním postupem. Pokud je aktuální cena náhradního dílu dodaného prodávajícím vyšší než aktuální cena vadného dílu, bude kupujícímu fakturována částka rovnající se 50% rozdílu aktuálních cen, případně jiná částka stanovená dohodou mezi prodávajícím a kupujícím

2.4. Pokud kupující ve lhůtě 14 dnů od oznámení neodkladné reklamace neuplatní reklamaci vadného dílu způsobem popsaným v reklamačním řádu, bude mu zasláný náhradní díl fakturován v jeho aktuální ceně.

Datum aktualizace: 24.9.2008

Mgr. Michal Jirouš

IT business, s.r.o.