

Reklamační řád společnosti ITBUSINESS, s.r.o. pro prodej prostřednictvím e-shopu myIT.cz a v provozovně

(dále jen „Reklamační řád“)

V2.0
datum platnosti: 05.8. 2016

Obsah a co v jednotlivých částech naleznete:

I. Úvodní ustanovení	2
<i>Na co se tento reklamační řád uplatní</i>	
II. Záruka	2
<i>Jaké je záruka na nové/použité zboží pro Spotřebitele, jak je to se zárukou pro Podnikatele</i>	
III. Uvedení do původního stavu	3
<i>Jak uvést zboží do původního stavu při odstoupení od smlouvy/zápůjčce</i>	
IV. Způsob reklamace a nároky Kupujícího	3
<i>Jak reklamuje Podnikatel, jak reklamuje Spotřebitel, jaké jsou jeho nároky</i>	
V. Reklamace zboží prostřednictvím autorizovaného servisu.....	4
VI. Závěrečná ustanovení	4

I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží/služby zakoupené prostřednictvím internetového obchodu myIT.cz nebo v provozovně společnosti ITBUSINESS, s.r.o., IČ: 274 49 688, se sídlem Mnichovo Hradiště, Jiráskova 600, PSČ 295 01, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C vložce č. 112847 (dále jen „Prodávající“)
2. Reklamační řád upravuje záruku na zboží a postup při jeho reklamaci pro Kupujícího Spotřebitele nebo Podnikatele (definice viz Všeobecné obchodní podmínky Prodávajícího).
3. Tento 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 dalších platných právních předpisů.

II. Záruka

1. V případě, že je Kupujícím Spotřebitel, je délka záruky z titulu práva za vady dle § 2165 odst. 1 občanského zákoníku uvedena na faktuře, kdy minimální doba záruky na nové zboží je 24 měsíců. Pokud se jedná o použité spotřební zboží, doba záruky je pro Kupujícího stanovena na 12 měsíců. Záruční doba na dodané zboží začíná dnem převzetí zboží zákazníkem a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. (Doba trvání reklamace počíná dnem následujícím po přijetí zboží prodávajícím a končí dnem vyřízení reklamace, nikoliv až dnem vyzvednutí zboží zákazníkem.) V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci zboží, provedené pracovníky prodávajícího.
2. V případě, kdy je Kupujícím Podnikatel, Prodávající záruku poskytuje pouze tehdy, pokud je uvedena na faktuře (Prodávající v tom případě přebírá záruku za jakost v délce, kterou uvádí výrobce předmětného zboží či produktu - např. výrobky HP 1 rok, maximálně však 24 měsíců. Uplatní-li Kupující Podnikatel vadu výrobku, za kterou prodávající odpovídá, má kupující nárok na její odstranění.
3. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu nebo pokud kupující vadu sám způsobil.
4. Záruka se nevztahuje na následující případy:
 - vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu a případné škody v důsledku toho vzniklé
 - vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti a na poškození zařízení způsobené nadměrným mechanickým opotřebením
 - na opotřebenění věci způsobené jejím obvyklým užíváním
 - vzniklé mechanickým poškozením zboží
 - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy kancelářskému prostředí
 - neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží
 - pokud bylo zboží nebo jeho část poškozena počítačovým virem
 - pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí nebo použití neautorizovaného software a spotřebního materiálu
 - zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami
 - provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
 - zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.)
 - při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware
 - zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí - prodávající doporučuje kupujícímu pravidelné čištění mechanických součástí (PC sestavy, větráky, chladiče) odborným servisem, v důsledku poškození produktu vlivem prachu může dojít k zamítnutí reklamace
5. Prodávající nenesou odpovědnost za případné problémy vzniklé v důsledku omezené funkčnosti aplikací, které nejsou vhodné (tj. nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém. Dále prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky prodávajícího neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce.
6. V případě softwarového zboží se záruka vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost médií (tj. média nesmí být poškrábána apod.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software.
7. LCD displej - LCD monitory a televizory musí splňovat ustanovení dle normy ISO 13406-2. Za vadné Zboží s možností uplatnění reklamace nebo uplatnění práva z důvodu rozporu s kupní smlouvou se považuje LCD televizor nebo monitor, u něhož se projevilo vyšší než maximální přípustné množství vadných pixelů či clusterů. Norma ISO 13406-2 rozděluje monitory do čtyř kvalitativních tříd.

Třída	Typ 1 bílý bod trvale svít. pixel	Typ 2 černý bod trvale nesv. pix.	Typ 3 barevný bod trvale ne/svítící sub pixel, výsledkem je bod s jinou než požadovanou barvou)	Cluster (typ 1) čtverec 5x5 pix.	Cluster (typ 2) čtverec 5x5 pixelů
I.	0	0	0	0	0
II.	2	2	5	0	2
III.	5	15	50	0	5
IV.	50	150	500	5	50

8. V souvislosti s výše uvedeným bere kupující na vědomí, že záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou je zboží způsobilé vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet a plnit tak svou plnohodnotnou funkčnost. Prodejce tak v reklamačním řízení posuzuje nárokovanou vadu i s ohledem na výše uvedenou životnost a způsob míry opotřebení. Tato posuzovaná skutečnost bude tvořit součást obsahu reklamačního protokolu, pokud se na ni prodejce bude odvolávat jako na důvod zamítnutí reklamace v záruční době.

III. Uvedení do původního stavu

1. V případě vrácení zboží ze zápujčky nebo v rámci 14-denní lhůty (odstoupení od kupní smlouvy v případě distančních smluv u Spotřebitele – viz Všeobecné obchodní podmínky Prodávajícího) je třeba uvést produkt do stejného stavu, v jakém byl Prodávajícím předán Kupujícímu. Produkt musí být řádně zabalen, očištěn, inicializován do továrního nastavení a dodán spolu s kompletním balením (včetně obalových materiálů), nepoškozený a bez známek používání. Pokud zboží nebude v tomto stavu, je Prodávající oprávněn odečíst Kupujícímu z ceny zboží poplatek.
2. Jednotlivé typy produktů je třeba vrátit takto:
 - Notebooky
 - Softwarová inicializace – pokud notebook obsahuje předinstalovanou verzi operačního systému Windows je zapotřebí uvést do stavu tzv. factory default či recovery. Jednotlivý postup se různí v závislosti na výrobci notebooku. Podrobnější informace naleznete v uživatelské příručce.
 - Očištění a zabalení – tělo přístroje a displej je potřeba očistit nejlépe bavlněným hadříkem od všech nečistot a otisků. Dále je potřeba notebook zabalit včetně všech výplní a igelitových sáčků do původního stavu.
 - Projektor, tiskárny
 - Pokud jste tiskárnu či projektor již používali, tak se bohužel nevyhnete poplatku z důvodu opotřebování spotřebního materiálu (inkoustová kazeta, toner, lampa). Technik Prodávajícího stanovuje výslednou částku individuálně.
 - Očištění a zabalení – tělo přístroje nejlépe bavlněným hadříkem od všech nečistot a otisků. Dále je potřeba zboží zabalit včetně všech výplní a igelitových sáčků do původního stavu.
 - PDA, mobilní telefony, MP3, zařízení pro uchovávání dat
 - Softwarová inicializace – u mobilních telefonů, PDA a některých MP3 přehrávačů existuje možnost tzv. hard resetu, kdy pomocí kombinace několika kláves uvedete zařízení do továrního nastavení. U některých MP3 přehrávačů naleznete tuto možnost v menu přístroje. U ostatních zařízení, která neumožňují přechod do továrního nastavení je třeba vymazat veškerý obsah dat (externí disky, USB flashky).
 - PC komponenty
 - Tyto produkty je třeba očistit od případného prachu, případně odstranit uložená data u pevných disků, zabalit do antistatického obalu. Zařízení je potřeba vrátit spolu s kompletním příslušenstvím.

IV. Způsob reklamace a nároky Kupujícího

1. Při uplatnění reklamace je nutno předložit kompletní reklamovaný předmět plnění včetně příslušenství nebo jeho reklamovanou část.
2. V případě, že bylo zboží zakoupeno kupujícím, který je Podnikatelem, musí kupující uplatňovat reklamaci přímo a jen v autorizovaném servise. V tomto případě se reklamace řídí podmínkami autorizovaného servisu. Kupující Podnikatel má nárok na odstranění vady – opravou věci či dodáním chybějící věci.
3. Spotřebitel ve vlastním zájmu na rychlém vybavení reklamace předloží spolu s reklamovaným předmětem fakturu dokládající uzavření kupní smlouvy ohledně reklamovaného předmětu plnění, dodací list nebo výdejku včetně uvedených sériových čísel jednotlivých součástí předmětu plnění (to se nevztahuje na zapečetěné sestavy PC), případně i zvláštní certifikát, záruční list nebo záruční kartu, která slouží k provedení reklamace v autorizovaných servisních střediscích výrobců. Spotřebitel si náklady na přepravu zboží hradí sám.
4. Při uplatňování reklamace Spotřebitel uvede, jakým způsobem si přeje reklamaci vyřešit.
5. V případě potvrzení oprávněnosti reklamace má Spotřebitel nárok požadovat náhradu přiměřených nákladů vzniklých dopravou reklamovaného zboží.
6. V případě uplatnění reklamace si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabalen do vhodného obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy daného zboží, nejlépe do obalu originálního, a to z důvodu nebezpečí možného poškození zboží.
7. Prodávající není povinen přijmout k reklamaci předmět plnění, nepředá-li jej Spotřebitel s požadovanými součástmi a příslušenstvím. Kupující je povinen sdělit prodávajícímu přesné označení vytýkaných vad a specifikaci práv, která uplatňuje, hned na počátku při uplatnění reklamace, nejpozději před předáním reklamovaného předmětu Prodávajícímu.
8. Prodávající po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného předmětu:
 - uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí
 - není-li možné oprávněnou reklamaci na místě vyřídít, přijme reklamovaný předmět do reklamačního řízení, v jehož průběhu dojde bez zbytečného prodlení k vyřízení oprávněné reklamace. O převzetí reklamovaného předmětu vystaví Spotřebiteli písemný doklad, jehož správnost potvrdí obě smluvní strany svými podpisy
 - na místě odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamovaný předmět Spotřebiteli vrátí

- přijme reklamovaný předmět k odbornému posouzení, podle jehož výsledků bude reklamační řízení bez zbytečného prodlení vyřízeno, nebo bude odmítnuta. O převzetí reklamovaného předmětu vystaví prodávající kupujícímu písemný doklad, jehož správnost potvrdí obě smluvní strany svými podpisy
9. O způsobu vyřízení reklamační řízení (uznání reklamační řízení jako oprávněné, nebo odmítnutí reklamační řízení jako neoprávněné) může vyrozumět Prodávající Kupujícího předem dohodnutým způsobem (písemně, nebo některým z dálkových komunikačních prostředků). Toto však nezbavuje Kupujícího povinnosti samostatně se informovat o stavu reklamační řízení.
 10. Kupující bere na vědomí, že při uplatňování práv v reklamačním řízení bude vůči prodávajícímu postupovat způsobem, který je slučitelný s literou zákona a obecně závaznými normami chování a nebude postupovat způsobem, který by ve svém důsledku znamenal šikanózní výkon práv v rozporu s dobrými mravy a oprávněnými zájmy smluvních stran.
 11. Prodávající může od kupujícího požadovat kompletní příslušenství, které obdržel při koupi zařízení. Při nedodání příslušenství na základě tohoto požadavku, může být reklamační řízení zamítnuto. Kompletním příslušenstvím mohou být myšlena sluchátka, instalační CD, přidané kabely, napájecí adaptér, dálkový ovladač atd.
 12. Kupující je oprávněn uplatňovat nároky, které jsou přiměřené vadě příslušného reklamovaného zboží a které se posuzují z hlediska intenzity porušení kupní smlouvy, tj. zda jde o podstatné či nepodstatné porušení kupní smlouvy s ohledem na vadu příslušného předmětu zboží.
 13. Pro vyloučení pochybností se podstatným porušením smlouvy v souladu s § 2002 odst. 1, občanský zákoník rozumí: "Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není."
 14. V případě podstatného porušení kupní smlouvy má kupující nárok na:
 - odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci
 - odstranění vady opravou věci
 - přiměřenou slevu z kupní ceny
 - odstoupení od smlouvy
 15. V případě nepodstatného porušení smlouvy kupní smlouvy má kupující nárok na:
 - odstranění vady
 - přiměřenou slevu z kupní ceny
 - Přiměřenou slevou z kupní ceny se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí sleva, která procentuálně odpovídá snížení užitné hodnoty výrobku v důsledku vady s přihlédnutím k charakteru a druhu zboží, době užívání a opotřebením reklamovaného zboží.
 16. V případě oprávněných reklamací bude prodávající postupovat přednostně tímto způsobem:
 - V případě odstranitelných vad přednostně prodávající odstraní závadu opravou reklamovaného předmětu, případně jeho součástí
 - V případě opakovaného výskytu vad nebo většího množství vad, které brání kupujícímu v řádném užívání, Prodávající přistoupí přednostně k výměně za nový předmět (resp. jeho součást) téhož typu. Nesouhlasí-li s tímto postupem Kupující, může žádat přiměřenou slevu z ceny předmětu plnění nebo od smlouvy odstoupit.
 17. V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen předat prodávajícímu kompletní předmět plnění včetně příslušenství a dokumentace, smluvní strany si v tomto případě vrátí vzájemná plnění dle zásad o bezdůvodném obohacení.
 18. Kupující je povinen před předáním zboží k reklamačnímu řízení provést příslušnou zálohu dat. V případě, kdy kupující zálohu dat neprovede, bere na sebe nebezpečí škody v důsledku možné ztráty dat při vyřízení reklamační řízení.

V. Reklamační řízení prostřednictvím autorizovaného servisu

1. Zejména u periférií (tiskárny, monitory, scannery, projektory aj.), digitálních fotoaparátů, notebooků apod. je servis u jednotlivých značek zajišťován přes síť autorizovaných servisů této značky v ČR.
2. Je-li v záručním listě zboží uveden autorizovaný servis, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo v autorizovaném servisním středisku.
3. V případě reklamační řízení takového zboží je nejrychlejší způsob reklamační řízení obrátit se přímo na autorizovaný servis. Možností je také předat zboží prodávajícímu na zprostředkování servisu, avšak vždy spolu s dokladem prokazujícím oprávnění k reklamaci (doporučujeme originál záručního listu výrobce nebo dovozce).

VI. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je platný a účinný od 5.8.2016. Reklamační řád je k dispozici na provozovně prodávajícího nebo jako dokument na www.myit.cz. Změny řádu vyhrazeny.

V Mnichově Hradišti

dne 5.8.2016

Ing. Jakub Rulec, jednatel
ITBUSINESS, s.r.o.


ITBUSINESS, s.r.o. ③
Jiráskova 600, Mnichovo Hradiště 295 01
IČO: 27449688, DIČ: CZ27449688
Tel.: 315 810 620, Email: info@itbss.cz