

Reklamační řád - podnikatelé

I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád upravuje vzájemné vztahy a nároky mezi 100MEGA Distribution, s.r.o. (dále jako prodávající) a odběratelem (dále kupujícím) odebírajícím zboží od prodávajícího. Reklamační řád dále s přihlédnutím ke specifickým podmínkám prodávajícího stanoví prováděcí procedury a postupy při reklamaci.
2. Záruční a reklamační podmínky se týkají pouze zboží, jehož reklamační byla kupujícím bezodkladně, řádně a oprávněně uplatněna ve stanovené záruční době.
3. Kupující a prodávající se dohodli, že prodávající nepřebírá odpovědnost za škody a ušlý zisk vyplývající z provozu produktu, případně jeho poruchy nebo jeho nekompatibility s jinými produkty (není-li předem písemně stanoveno jinak), ani za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytovaná záruka. S tímto kupující výslovně souhlasí.
4. Pro výrobky prodávané s delší zárukou než 24 měsíců jsou po uplynutí lhůty 24 měsíců podmínky prodloužené záruky smluvní a jsou dány tímto reklamačním řádem.

II. Oznámení vad

1. Kupující je povinen oznámit bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží (či bezodkladně poté, co měl prohlídku provést) všechny vady, které zjistil, resp. které bylo možno při vynaložení odborně provedené prohlídky zjistit.
2. Vady, které nebylo zjevně možno zjistit bezprostředně při převzetí zboží, i když existovaly při převzetí zboží, ale projeví se později, je kupující povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy tyto mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.
3. Písemné oznámení zjištěných vad kupujícího musí obsahovat identifikaci zboží, na něm zjištěných vad a podrobný popis způsobu, jak se vady projevují. Kupující spolu s oznámením vad předloží prodávajícímu dokumenty uvedené v čl. II.4. Nebudou-li uvedené podmínky zcela splněny, nelze reklamační řízení zahájit.
Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné (například trus, zbytky potravin atp.) nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.
4. Základními dokumenty pro vyřizování reklamací jsou:
 - faktura a dodací list, který slouží současně jako záruční list a jsou na něm vyznačeny délky záruk pro jednotlivé položky zboží
 - řádně vyplněný záruční list - pokud výrobce / dovozce vydává vlastní záruční listy platné pro uplatnění reklamace v ČR
 - reklamační protokoly od předcházejících reklamací (v případě opakované reklamace)
 - písemné vyjádření servisu autorizovaného výrobcem - v případě že je na tento doklad vázáno další zpracování reklamace
 - v případě, kdy je prodloužení záruky podmíněno dalšími požadavky výrobce (registrace atp.) doložení příslušného dokladu ze kterého splnění těchto podmínek vyplývá.

III. Místo uplatnění reklamace

Kupující může uplatnit reklamaci buď v místě nákupu nebo u kterékoli pobočky prodávajícího. Výjimku tvoří produkty, které mají na území ČR autorizovaný servis. U tohoto zboží je kupující povinen uplatnit reklamaci přímo v příslušném servisním středisku.

IV. Předání a doprava reklamací

1. Kupující doručuje reklamované zboží osobně nebo dopravcem na vlastní náklady a nebezpečí. Zboží z oprávněné reklamace je zasláno zpět na náklady prodávajícího, zboží z neoprávněné reklamace bude kupujícímu zasláno zpět na jeho náklady.

2. Okamžikem uplatnění reklamace se rozumí den, kdy bylo reklamované zboží doručeno na kontaktní adresu prodávajícího, do jakékoliv provozovny prodávajícího nebo do sídla či místa podnikání prodávajícího.

V. Způsob uplatnění reklamace, potřebné dokumenty

1. Na zboží, které je předmětem nákupu a prodeje mezi prodávajícím a kupujícím, poskytuje prodávající záruku na to, že bude způsobilé k obvyklému užívání a že bude mít obvyklé vlastnosti za dodržení příslušných norem, pracovních postupů a výkonu. Závazek prodávajícího z této záruky platí pouze pro takové závady, které se vyskytnou přesto, že jsou dodržovány veškeré pokyny stanovené v návodu k obsluze, zboží je používáno způsobem tam stanoveným, za obvyklých okolností a při dodržení stanovené péče. Nároky ze záruky nevznikají zejména v případě, že je zboží nesprávně nebo nevhodně seřizeno nebo nastaveno kupujícím nebo třetí osobou, v případě nesprávného zapojení nebo nesprávné a nedostatečné úpravy, nebo v případě změn na výrobku, které kupující provedl nebo provedla třetí osoba bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího. Záruka se rovněž nevztahuje na normální opotřebování výrobku nebo jeho částí a na závady způsobené vnější událostí. Pokud se závada projevuje pouze při spuštění určitého SW programu, nejedná se o důvod k reklamaci, není-li předem písemně dohodnuto či stanoveno jinak.

2. Výše uvedené vlastnosti dodaného zboží jsou garantovány maximálně po dobu, která je uvedena na dodacím listu u jednotlivých druhů zboží (záruční doba), není-li dohodnuto či stanoveno jinak.

3. Prodávající odpovídá za vady, které má prodané zboží po převzetí kupujícím v rozsahu stanoveném tímto reklamačním řádem (zejm. čl. V.1). Prodávající je dále zavázán odstranit na své náklady každou závadu, která vznikla na zboží konstrukční vadou, vadou použitého materiálu nebo vadným zhotovením výrobku, za něž nese odpovědnost. Prodávající nepřebírá odpovědnost za vady, které byly kupujícím oznámeny po uplynutí záruční doby.

4. Po obdržení dokumentů uvedených v čl. II.3 a II.4 a vadného výrobku dle čl. V.8 prodávající pokud je k tomu v souladu s těmito podmínkami zavázán, tj. zejm. pokud je reklamace oprávněná, podle své volby:

- opraví vadné zboží

- vymění vadnou část výrobku

- vymění nebo nahradí vadný produkt produktem stejným, nebo zbožím jiného výrobce, které má stejné nebo podobné parametry. Kupující se tímto výslovně vzdává práva na určení nároku z vadného plnění. Strany vylučují užití § 2116 a 2117 občanského zákoníku.

- odstoupením od smlouvy, a to pouze v případech, kdy nelze odstranit vady výše uvedeným způsobem.

- V případě, že kupujícímu v prodloužené záruce vznikne v souladu s reklamačním řádem právo na odstoupení od smlouvy, souhlasí kupující s tím, že mu bude vystaven opravný daňový doklad na částku ve výši obvyklé časové ceny zboží, kterou se rozumí cena, která by byla dosažena při prodeji stejné, případně obdobné věci v obvyklém obchodním styku na daném místě a v daném čase.

Obvyklá časová cena zohledňuje situaci na trhu použitých věcí stejného druhu. Kupující podnikatel souhlasí s tím, že pro zjednodušení bude tato cena vypočtena pomocí následující amortizační tabulky:

Počet měsíců od data nákupu	Hodnota výrobku dle kupní ceny
6	100%
6 – 12	85%

12 – 18	70%
18 – 24	65%
24 – 36	50%
36 – 48	35%
48 – 60	20%

5. Záruční doba začíná dnem vystavení dodacího listu a prodlužuje se o dobu, po kterou bylo zboží v oprávněném reklamačním řízení, tedy prodlužuje se o dobu záruční opravy. Dojde-li k výměně věci nebo vadné části výrobku, záruční doba se zkracuje o délku, po kterou kupující původní věc užíval.

6. Pokud prodávající požádá kupujícího o vrácení vadného zboží nebo jeho části k opravě v důsledku např. vadné série, je kupující povinen předmětné zboží bez zbytečného odkladu předat prodávajícímu. V případě, že kupující na tuto výzvu nebude reagovat a takový druh výrobku prodávajícímu ve stanovené lhůtě nepředá, ztrácí veškeré reklamační nároky. Nahrazené vadné díly, součásti nebo výrobky zůstávají majetkem prodávajícího.

7. Pokud kupující sám odstraní závadu, která vznikla v záruční době, je prodávající povinen poskytnout mu finanční nebo jinou náhradu jen tehdy, pokud k tomu dal předem písemně souhlas.

8. Kupující je povinen předložit při reklamaci společně s dokumenty dle čl. II.3 a II.4 vadné zboží zabalené v originálním obalu včetně původního příslušenství (manuály, DVD, CD, kabely atd.), pokud se s prodávajícím nedohodne jinak. Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout reklamaci nekompletního produktu, pokud jde o požadavek výrobce., Reklamaci lze uplatnit pouze na konkrétní vadný produkt, nikoli na celou sestavu ostatních funkčních komponent které je vadný produkt součástí (není-li předem dohodnuto jinak). Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy kupující právo z odpovědnosti uplatnil, jakož i potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

9. Prodávající neručí za škody, které vznikly přepravou. Dále neručí za škody při skladování poté, co byla provedena na základě reklamace oprava či výměna a dále za poškození, která vzniknou po převzetí zboží kupujícím. Kupující s tímto výslovně souhlasí.

10. Záruka se nevztahuje na spotřební materiál, např. tonery, barvicí pásy, tiskové hlavy, cartridge, diskety, CD-R, DVD-R média atd. s výjimkou vad materiálu. U zboží charakteru software se záruka vztahuje výhradně na fyzickou nečitelnost médií nebo poškozenou dokumentaci. Okamžikem odstranění ochranných prostředků (adjustační folie, pečeti aj.) se kupující stává oprávněným licenčním uživatelem produktu a zboží již nelze vrátit prodávajícímu.

11. v případě osobního doručení vadného produktu k reklamaci se opravené zboží vydává kupujícímu na základě jím předloženého originálu potvrzení o převzetí do opravy (reklamačního protokolu). Kupující je povinen vyzvednout vyřízenou reklamaci do 30 dnů od jejího vyřízení. Po uplynutí této lhůty může prodávající účtovat poplatek za skladování, který činí 50,- Kč za každý započatý den. Pokud by cena skladného převýšila cenu reklamovaného zboží, může prodávající použít zboží na úhradu vzniklého skladného.

12. Kupující se vzdává práva z vadného plnění pro případ, neoznámí-li kupující prodávajícímu vady ve lhůtách stanovených touto smlouvou. Strany vylučují užití § 1921 odst. 1 poslední věty a část § 1921 odst. 2 ve znění „nejpozději však v reklamační lhůtě určené délkou záruční doby“.

VI. Náhrada za neoprávněnou reklamaci

1. Pokud bude při opravě zjištěno, že závada vznikla způsobem, který je vyloučen ze záručních podmínek nebo pokud se závada na výrobku neprojeví, je kupující povinen uhradit prodávajícímu 400,- Kč za každou započatou hodinu vykonané práce technika či jiné osoby a dopravné ve výši 100,-Kč, je-li zboží zpět zákazníkovi zasláno dopravcem. Rovněž tak uhradí kupující veškeré náklady vynaložené prodávajícím na jednání o reklamaci u výrobce.

2. Za neoprávněnou reklamaci se považuje zejména jestliže:

- dojde na zboží k poškození štítku, výrobního čísla, typového označení, plomby nebo jiného vlastního označení prodávajícího
- dojde k mechanickému poškození zboží;
- závada byla způsobena v důsledku neodborné instalace, nesprávné obsluhy nebo nevhodným umístěním v podmínkách, které daly vzniknout závadě svojí vlhkostí, prašností, chemickými či fyzikálními vlivy nebo při provozu mimo rozsah teplot stanovených výrobcem
- závada byla způsobena nedovolenou manipulací se zbožím za chodu, nedostatečným nebo nesprávným zasunutím komponenty do příslušného konektoru, uvolněním cizím předmětem nebo závadou připojených komponent, které nejsou součástí výrobku;
- závada byla způsobena vyšší mocí (povodní, bleskem, požárem...), připojením na síť 230V s větším kolísáním než 10%;
- závada byla způsobena neoprávněnou změnou či úpravou zboží v záruční době, samovolnou změnou konstrukce zboží nebo neoprávněným či nevhodným zásahem do zboží, způsobeným kupujícím popř. jinou osobou;
- závada byla způsobena působením počítačových virů nebo použitím nevhodného software, pracovním postupem či konfigurací;
- závada byla způsobena použitím jiných barvicích pásek, tonerů, disket a medií než těmi, které byly schváleny výrobcem;
- došlo k porušení podmínek uvedených v záručním listě;
- jsou uplatňovány vady způsobené jiným nastavením, než dovolují manuály a též závady, které se neprojeví v době uvedené kupujícím.

VII. Odpovědnost za znehodnocení dat

Dle dohody s kupujícím prodávající nepřebírá odpovědnost za škody na datech ponechaných na médiích během servisního zásahu ani nenese odpovědnost za škodu za případné ztráty dat, které nastanou kupujícím následkem poruchy. Kupující se tohoto práva výslovně vzdává.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je platný od 1.10.2018 a vztahuje se na zboží zakoupené ode dne jeho platnosti.
2. Prodávající si vyhrazuje právo Reklamační řád změnit při změně příslušných právních norem, jakož i obchodní politiky.