

Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád WWW.KUKU.CZ

platný od 1.1.2011

1. Všeobecná ustanovení

Tento dokument „Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád“ (dále jen VOPR) popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi kupujícím a prodávajícím. Zároveň tento VOPR ruší platnost všech předchozích všeobecných obchodních podmínek a reklamačních řádů.

Prodávajícím je Ing. Miroslavem Brodský, Ph.D. , Bořivojova 83, Praha 3, 130 00, IČO 61119989 (případně jen „bazar“ nebo „prodejna“) s otvírací dobou v pracovní dny: pondělí 16:00 – 20:00, úterý a čtvrtek 10:00 – 12:00 a 13:00 – 17:00, středa a pátek 13:00 – 17:00. Základní nabídku zboží prodávající vystavuje na svých webových stránkách www.kuku.cz, které nejsou internetovým obchodem. Na stránkách může kupující o zboží projevit zájem a zahájit elektronickou komunikaci s prodávajícím.

Kupující je povinen seznámit se s VOPR ještě před objednáním zboží. **Kupujícím** je spotřebitel nebo podnikatel.

Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy s prodávajícím nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Spotřebitel při zahájení obchodních vztahů předává prodávajícímu pouze své kontaktní údaje, nutné pro bezproblémové vyřízení objednávky, popřípadě údaje, které chce mít uvedeny na nákupních dokladech.

Právní vztahy prodávajícího se spotřebitelem výslovně neupravené VOPR se řídí příslušnými ustanoveními zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba v platném znění, jakož i předpisy souvisejícími.

Podnikatelem se rozumí:

- osoba zapsaná v obchodním rejstříku (především obchodní společnosti),
- osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění (živnostník zapsaný v živnostenském rejstříku),
- osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů (sem patří např. svobodná povolání jako advokacie apod.), a
- osoba, která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu.

Právní vztahy prodávajícího s kupujícím, který je podnikatel, výslovně neupravené VOPR ani smlouvou mezi prodávajícím a kupujícím se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění, jakož i předpisy souvisejícími.

Individuální smlouva prodávajícího s kupujícím je nadřazena VOPR.

Kupující převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s VOPR, na něž je dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním nákupu upozorněn a má možnost se s nimi seznámit. VOPR je k dispozici v prodejně i na www stránkách prodávajícího.

VOPR v této podobě platí pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné podmínky. Potom jsou smluvní podmínky nadřazeny VOPR. Vzájemná dohoda nabývá platnost pouze v případě, že je doložitelná v písemné formě a je stvrzena podpisy osob oprávněných za prodávajícího a kupujícího jednat.

Kupní smlouva

Je-li kupujícím **spotřebitel**, návrhem k uzavření kupní smlouvy je vystavení nabízeného zboží v prodejně nebo umístění jeho popisu na webu prodávajícího. Kupní smlouva vzniká fyzickým nákupem v prodejně nebo elektronickým odesláním objednávky kupujícím spotřebitelem a přijetím objednávky prodávajícím. Elektronické přijetí prodávající neprodleně potvrdí kupujícímu informativním emailem na zadaný email, na vznik smlouvy však toto potvrzení nemá vliv. Vzniklou smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů.

Je-li kupujícím **podnikatel**, návrhem na uzavření kupní smlouvy je objednávka zboží kupujícím podnikatelem a samotná kupní smlouva je uzavřena momentem doručení závazného souhlasu prodávajícího kupujícímu podnikateli s tímto jeho návrhem.

Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle platného práva České republiky a budou řešeny soudy České republiky. Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.

Uzavřená elektronická smlouva je prodávajícím archivována za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Informace o jednotlivých krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto obchodních podmínek, kde je tento proces srozumitelně popsán. Kupující má možnost před vlastním odesláním elektronické objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách www.kuku.cz a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce kupujícím.

Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uskutečnění objednávky jsou v běžné výši, závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které kupující používá.

Objednávání

Kupující dostane zboží za cenu platnou v době objednání. Kupující **spotřebitel** má možnost se před provedením objednávky seznámit s VOPR, s celkovou cenou včetně DPH a všemi dalšími poplatky (PHE apod.). Tato cena bude uvedena v objednávce a ve zprávě potvrzující přijetí objednávky zboží. Kupující spotřebitel má možnost se před provedením objednávky seznámit se skutečností, po jakou dobu zůstává nabídka nebo cena v platnosti. V případě, že se jedná o speciální zboží na objednávku, nebo zboží, které není na skladě, prodávající kupujícímu předem potvrdí telefonicky / e-mailem cenu a termín dodání. Tuto cenu je prodávající oprávněn měnit vzhledem k aktuální situaci na trhu a v závislosti na vývoji kurzu Kč vůči zahraničním měnám. Pokud **kupující** s takovou změnou nesouhlasí, objednávku nepotvrdí a tato není realizována. Je-li kupujícím **spotřebitel**, musí být u takového zboží předem seznámen se skutečností, že jde o zboží na objednávku, u něhož k uzavření kupní smlouvy mezi oběma smluvními stranami dojde teprve v okamžiku upřesnění nabídky ze strany prodávajícího.

Objednávat je možno následujícími způsoby:

- elektronickou poštou na adrese prodej@kuku.cz
- osobně v prodejně
- telefonicky

Platební podmínky

Prodávající akceptuje následující platební podmínky:

- a) platba v hotovosti při nákupu,
- b) platba předem bankovním převodem,
- c) platba dobírkou při převzetí zboží.

Zboží zůstává do úplného zaplacení majetkem prodávajícího.

Dodací podmínky

Osobní odběr:

Zboží může převzít pouze kupující. Tato osoba se musí dostatečně identifikovat a prokázat platným občanským průkazem nebo platným cestovním pasem.

Zasílání přepravní službou - ČR:

Zboží je možno kupujícímu zaslat přepravní službou DPD nebo Českou poštou. Přepravce běžně dodává zásilky kamkoliv do ČR do 48 hodin. Cena přepravy se řídí dle ceníku aktuálního v den objednávky.

Zasílání přepravní službou - SR:

Zboží je možno kupujícímu zaslat přepravní službou DPD. Přepravce garantuje doručení zásilky kamkoliv do SR do 3 dní. Cena přepravy se řídí dle ceníku aktuálního v den objednávky.

Kupující, který je podnikatelem, je povinen (kupujícímu, který je spotřebitelem, je tento postup doporučen), aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně (nejpozději do 24 hodin) oznámit e-mailem na adresu prodej@kuku.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Převzetím zboží u podnikatelů je okamžik jeho předání prvním dopravci. V případě je-li kupujícím spotřebitel, je okamžikem převzetí zboží převzetí od dopravce.

Jako **doklad o záruce** vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad (záruční list) se všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (popis zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

2. Bezpečnost a ochrana informací

Prodávající prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s kupujícím a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod. s výjimkou situace související s distribucí či platebním stykem týkajícího se objednaného zboží (sdělení jména a adresy dodání). Osobní údaje, které jsou poskytnuty kupujícím prodávajícímu za účelem splnění objednávky, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. **Kupující** dává prodávajícímu svůj souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané kupní smlouvy, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům

3. Záruka a odpovědnost za vady

Zárukou podle § 619 občanského zákoníku (dále jen OZ) odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

Záruční doba začíná podle § 621 OZ běžet od převzetí zboží kupujícím spotřebitelem. Zákonná záruční doba na **nové zboží** se skládá ze zákonné lhůty 24 měsíců a prodávající poskytnuté nadstandardní smluvní prodloužené lhůty. Výjimku tvoří **použité zboží** (bazarové, repasované, výprodej zánovního), na které může být poskytována záruka zkrácená, její délka je stanovena prodávající a má vždy charakter smluvní prodloužené lhůty.

Záruční doba nového zboží (např. PC sestavy) zhotoveného **na zakázku** se skládá podle § 646 OZ ze zákonné lhůty 6 měsíců a prodávající poskytnuté nadstandardní smluvní prodloužené lhůty.

V rámci zákonné záruční lhůty se reklamační řízení řídí Občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. § 619-627 s přihlédnutím k tomuto reklamačnímu řádu. U smluvní prodloužené lhůty se reklamační řízení řídí výhradně tímto řádem.

Při prodeji **použitého (bazarového) zboží** podle ustanovení [§ 741 občanského zákoníku](#) odpovídá prodávající kupujícímu spotřebiteli za vady prodané věci a odpovídá též za to, že věc má vlastnosti, které bazar při prodeji uvedl. To odpovídá i úpravě obsažené v [§ 619 občanského zákoníku](#), podle nějž prodávající odpovídá za vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím spotřebitelem, přičemž však u **věcí použitých** neodpovídá za vady vzniklé jejich použitím nebo opotřebením. Není proto možné uplatňovat odpovědnost za vady například ve vztahu k opotřebovaným vadným blokům pevného disku, provozním teplem, napětím nebo proudem opotřebovaných (částečně poškozených) elektronických součástí včetně chipů, zažloutlému či poškrábanému povrchu zboží. Při prodeji **použitého zboží** podle ustanovení [§ 626 občanského zákoníku](#) může kupující spotřebitel uplatnit právo odpovědnosti za vady věci do 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Proávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím spotřebitelem zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců. Tuto dobu uvede prodávající v záručním listě.

Důležité však je, že narozdíl od prodeje nových věcí v případě věcí použitých **odpovídá prodávající pouze za vady, které má věc při převzetí kupujícím**. Neexistuje proto žádná záruční doba, po níž by prodávající odpovídal za další vady, které by se projevíly po převzetí věci kupujícím. Vzhledem k problematické změně textu ustanovení [§ 619 odst. 1 občanského zákoníku](#) s účinností od 1. ledna 2003 není možné nadále dovozovat odpovědnost prodávajícího za vady skryté, které při převzetí zboží existovaly, avšak vyšly najevo teprve později.

Jak je tedy uvedeno, **na použité zboží se tedy žádná zákonná záruka nevztahuje**, pokud ji prodávající sám dobrovolně neposkytne. Proávající odpovídá podle ustanovení [§ 616 odst. 1 občanského zákoníku](#) pouze za vady, které prodávající má již při převzetí (což je nutné prokázat), přičemž se za takové vady nepovažují vady odpovídající míře běžného opotřebení. Pokud se však vada vyskytne v prvních šesti měsících po převzetí zboží, musí prokázat prodávající, že vada vznikla teprve po převzetí zboží - pokud to neprokáže, platí dle ustanovení [§ 616 odst. 4 občanského zákoníku](#) vyvrátitelná domněnka, že se jedná o vadu, která již existovala v době převzetí. Nejde však o záruku (tou je totiž odpovědnost za vady, které se vyskytnou až po převzetí zboží, tj. **vady skryté**). V této souvislosti doporučujeme **osobní přebírání** zboží přímo v prodejně s využitím možnosti **vyzkoušení a otestování zboží**.

U některého zboží je uvedena i **životnost** (např. spotřební materiál, baterie, lampy projektoru, neboxované procesory a další) kratší než 24 měsíců. Po uplynutí této doby může nastat například dle § 619 odst. 2 občanského zákoníku opotřebení způsobené obvyklým užíváním zboží čímž bude reklamační zamítnuta.

Pokud je kupující podnikatelský subjekt, řídí se doba záruky **Obchodním zákoníkem**. Délka záruční doby je vždy vyznačena v záručním listě.

3. Reklamační podmínky

Kupující má právo uplatnit záruku pouze **na zboží, které vykazuje vadu**, vztahuje se na něj záruční lhůta a bylo zakoupeno u prodávajícího (viz záruční list).

Místem pro uplatnění reklamace je pokud není uvedeno jinak prodejna prodávajícího WWW.KUKU.CZ, Bořivojova 83, 130 00, Praha 3 ve výše uvedené otevírací době. Zboží bude připraveno k osobnímu vyzvednutí v prodejně ve stanoveném termínu při sepsání reklamačního protokolu. Není-li termín stanoven, je jím automaticky poslední 30. den termínu pro vyřízení reklamace.

Kupující může vadné zboží na reklamaci **zaslat Českou poštou** na adresu provozovny. Balík musí být označen viditelně "**REKLAMACE**" a obsahovat: Reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství a bonusů), dokument prokazující zakoupení zboží u prodávajícího (např. kopii záručního listu obsahující popis zboží a sériové číslo), podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel.číslo.). Zboží zaslané na dobírku nebude přijato! Pokud kupující požaduje zaslání reklamovaného zboží zpět poštou, je povinen tuto skutečnost oznámit písemně prodávajícímu.

Je-li **zboží vadné ihned po dodání** a kupující reklamaci uplatní do 7 dnů od převzetí, může být, pokud to charakter zboží a vady umožní, oprávněná reklamace vyřízena "na počkání" výměnou zboží za jiné. Výměna je podmíněna fyzickým stavem zboží na skladě.

Je-li zboží **ihned po dodání mechanicky poškozené** (prasklý kryt monitoru atd.), musí kupující vadu reklamovat do 24 hodin od převzetí. Při pozdější reklamaci bude vada považována za mechanické poškození způsobené kupujícím a reklamace bude zamítnuta.

Prodávající neodpovídá za vady (či jiné případy rozporu s kupní smlouvou), o kterých kupující před převzetím věci věděl, byl na ně upozorněn anebo si je sám způsobil dle ustanovení § 616 odst. 3 Občanského zákoníku.

Kupující je povinen **doložit platnost záruky** předložením příslušného záručního listu (nebo jiným způsobem). Pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, je vhodné též doložit doklad o reklamaci. Na zboží a na nákupním dokladu (záručním listu nebo reklamačním protokolu) musí být uvedeno stejné sériové číslo, jako na reklamovaném zboží (pokud toto sériové číslo má).

Prodávající **negarantuje plnou kompatibilitu** prodaných součástí s jinými, prodávajícím neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení včetně škodlivého software (viry, spyware a podobné), nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé.

Prodávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné nebo nejsou vytvořeny pro objednaný operační systém. Za případné problémy způsobené omezenou funkčností aplikací, které tuto podmínku nesplňují, nepřebírá prodávající zodpovědnost.

Záruka se nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti. Záruka se také nevztahuje na poškození zařízení nadměrným mechanickým opotřebením.

Záruka se nevztahuje na **opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním**. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Záruka se nevztahuje na zboží s porušenými ochrannými pečetěmi prodávajícího nebo výrobce (např. krytí šroubů proti otevření mechaniky pevného disku), a na zboží s poškozeným nebo pozměněným sériovým číslem. Tyto bezpečnostní prvky jsou nedílnou součástí produktu sloužící k jeho jednoznačné identifikaci a nijak neomezuje právo kupujícího zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále **se záruka nevztahuje** (reklamace bude zamítnuta) **na poškození vzniklá:**

- a) mechanickým nebo fyzickým poškozením zboží,
- b) elektrickým přepětím nebo proudem (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),
- c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy kancelářskému prostředí (projevem může být např. **oxidace** spojů snižující spolehlivost zboží, případně i nefunkčnost),
- d) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží (např. **čištění chladicího systému** zboží),
- e) při poškození zboží nebo jeho části počítačovým **virem** nebo jiným škodlivým software,
- f) pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,

g) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,

h) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů (např. **přetaktování, změna chlazení**),

i) zboží, které bylo upravováno kupujícím (úprava chladiče, nátěry, ohýbání atd.),

j) při chybně provedené opravě kupujícím (upgrade biosu, změna firmware, atd.),

k) důsledkem běžného opotřebení obvyklým užíváním (životnost výrobků může být mnohem kratší než záruční doba) (např. u akumulátorů záruka skončí dosažením určitého počtu nabíjecích cyklů, u monitorů odsvícením uvedených provozních hodin),

l) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí,

m) nefunkčností původního, výrobcem nebo dodavatelem instalovaného software (tzv. OEM verze software včetně operačního systému) způsobené zásahem kupujícího nebo třetí stranou do nastavení instalovaného software.

Jde-li o **zboží použité**, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím. Pro úspěch reklamace použité věci je nutné současně splnit následující tři podmínky:

a) vada byla na výrobku v době jeho převzetí,

b) vada není důsledkem běžného opotřebení,

c) na tuto vadu nebyla při prodeji poskytnuta sleva.

V případě, že zboží je **software**, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (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.

Zboží předané k reklamaci bude **testováno pouze na závadu písemně uvedenou kupujícím** (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Zjistí-li technik, že **příčinou problémů není reklamovaný výrobek** (např. počítač), ale nekorektní instalace software (operační systém, antivir...), pokud byla data poškozena nekorektním chováním některé aplikace (hry, viry...), nebo jestliže data poškodil kupující, nebo třetí osoba, bude reklamace zamítnuta. Pokud kupující souhlasil s placenou opravou, **bude kupujícímu účtována práce technika** dle aktuálního ceníku servisních prací.

Při předání počítačového systému nebo samostatného zařízení pro ukládání dat k reklamaci nebo opravě **doporučujeme kupujícímu vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození**. Prodávající neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat.

Zařízení pro ukládání dat jsou zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem s náhodným charakterem výskytu poruch. Prodávající upozorňuje tímto kupujícího na uvedenou skutečnost a doporučuje provádět systematické zálohování uživatelských dat na vhodném zařízení. (např. ZIP, CD, DVD....)

LCD display

Norma ISO 13406-2 - Jelikož se každý LC displej skládá z minimálně 2,35 milionů subpixelů nebo tranzistorů (15"), není z hlediska výrobních technologií prakticky možné předcházet ztrátám pixelů. Do prodeje mohou být dány použitelné LCD s maximálně deseti vadnými pixely. Norma stanovuje v souvislosti s vadnými pixely třídy.

Jsou rozděleny do čtyř tříd, tří typů vadných pixelů a dvou frekvenčních kritérií. Vadné pixely se mohou vyskytnout jako zářivé pixely, černé pixely nebo ztráta subpixelů (nebo blikající pixely). Frekvenční kritéria rozlišují zaprvé počet bílých nebo černých pixelů vyskytujících se v konkrétní oblasti (klastru) a zadruhé ztráty subpixelů nebo blikající pixely vyskytující se v klastru. Čtyři třídy určují maximální povolený počet chyb u každého typu vadných pixelů. LC displeje značky ADI, SONY, EIZO a většina dalších LCD na našem trhu jsou zařazeny do třídy II (viz. přiložena tabulka). To znamená jestliže je počet těchto vadných bodů menší než deset, (2xTyp1, 2xTyp2 a 5xTyp3=2 černé body + 2 bílé body + 5 barevných bodů=max. 9 vadných) nevzniká zákazníkovi nárok na výměnu nebo reklamaci LCD displeje. V případě většího počtu vadných pixelů kontaktujte autorizovaný servis Vašeho LCD, případně prodejce.

Kupující je povinen dodat reklamované zboží **vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné**. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (Vyhláška 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).

4. Způsob vyřízení reklamace

Shoda s kupní smlouvou (je li kupující spotřebitel), v případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Jde-li o reklamaci **kupujícího spotřebitele v zákonné lhůtě a vadu, kterou lze odstranit**, bude zboží podle § 622 odst. 1 OZ opraveno, nebo vyměněno za jiné bezplatně. Proávající je oprávněn po dohodě s kupujícím vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými uživatelskými vlastnostmi. Pokud není výměna, ani oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. (V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat). V případě nemožnosti vyřízení reklamace žádnou z uvedených možností, bude kupujícímu vystaven dobropis.

Jde-li o reklamaci **kupujícího spotřebitele v zákonné lhůtě a vadu, kterou nelze odstranit** a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady podle § 622 odst. 2 OZ, prodávající vadné zboží vymění za zboží se stejnými, nebo podobnými uživatelskými vlastnostmi od stejného, nebo jiného výrobce, nebo vystaví dobropis. Stejný způsob vyřízení nastane v případě **3 stejných opakovaných vad** na zboží po opravě.

Jde-li o reklamaci **kupujícího podnikatele nebo kupujícího spotřebitele v rozšířené lhůtě** (smluvní, prodávajícím poskytnutá nadstandardní prodloužená lhůta), je prodávající oprávněn samostatně rozhodnout zda zboží opraví, vymění za jiný kus nebo za zboží podobných uživatelských vlastností následovně:

- u **velkých stolních počítačů PC** prodávající vymění nefunkční díly procesor, operační paměť, pevný disk, grafickou kartu za funkční díly na své náklady včetně montáže, vadnou základní desku a zdroj hradí kupující z vlastních prostředků, montáž provede prodávající zdarma
- u **notebooků prodávající** vymění nefunkční díly procesor, operační paměť, pevný disk, externí napájecí adaptér a přídatné zásuvné karty za funkční na své náklady včetně montáže, vadnou základní desku notebooku (včetně jejich poškozených integrovaných periférií) hradí kupující z vlastních prostředků, montáž provede prodávající zdarma
- pokud vadný **díl hradí kupující z vlastních prostředků**, sdělí prodávající kupujícímu před zahájením opravy jeho cenu a kupující ji odsouhlasí zaplacením zálohy na díl ve výši jeho ceny před započítáním opravy
- požaduje-li kupující společně s opravou i **softwarový servis** (přinstalace nebo zprovoznění operačního systému, instalace ovladačů nebo jiného software, záloha dat atd.), poskytne prodávající kupujícímu slevu 50 % oproti aktuálnímu ceníku servisních prací platného ke dni přijetí reklamace.

Prodávající nebo jím pověřený technik **rozhodne o přijetí či zamítnutí reklamace** ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se však nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady (např. odeslání do laboratoře, servisního střediska atd.).

Pro rozhodnutí o přijetí reklamace je po dobu **prvních 6-ti měsíců** od koupě důkazní břemeno na prodávajícím, který tedy musí věrohodně prokázat, buď že je výrobek ve shodě s kupní smlouvou, nebo že deklarovaný rozpor s kupní smlouvou vznikl v důsledku jednoznačného porušení způsobu užívání či ošetřování ze strany kupujícího.

O **přijetí zboží k posouzení reklamace** vystaví prodávající kupujícímu záznam buď přímo do záručního listu, nebo do reklamačního protokolu podle ustanovení § 627, odst. 1 občanského zákoníku. Po předložení tohoto dokladu bude kupujícímu zboží opět vydáno, o čemž bude opět proveden záznam.

Reklamační zpráva prodávající vyřizuje **kupujícímu spotřebiteli** bez zbytečného odkladu do doby stanovené v záručním listě nebo reklamačním protokolu, není-li dohodnuto jinak tak maximálně **do 30 dní**. Do této doby je kupující povinen zboží převzít. Tato lhůta není závazná ke **kupujícímu podnikateli** a jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník. Pokud kupující reklamované zboží nepřevzme do 60 dní od dodání, je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu poplatek za skladování 50,- Kč s DPH za každý další započatý den skladování.

V případě **neoprávněné reklamace** (např. kupující o rozporu s kupní smlouvou věděl, rozpor s kupní smlouvou sám způsobil, reklamuje zboží bez vad atd.) bude kupujícímu účtováno testování zboží poplatkem dle platného ceníku servisních prací se slevou 50% (náklady vynaložené na přezkoumání reklamace). Proávající totiž ve prospěch kupujícího vykoná práci, ke které není povinen – povinen je vyřídit pouze reklamaci oprávněnou. Neoprávněná reklamace totiž není ve skutečnosti reklamací, a kupující proto musí nést náklady, které musely třetí osoby vynaložit na základě jeho protiprávního požadavku, tedy neoprávněné reklamace.

Po vyřízení oprávněné reklamace **se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace** nebo o dobu do které byl kupující povinen reklamované zboží převzít dle § 627, odst. 1 občanského zákoníku (pokud si jej nepřevzme). V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za jiné, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace dle § 627, odst. 2 občanského zákoníku. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou celku za jiný kus, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží.

5. Odstoupení od kupní smlouvy

V případě smluv uzavíraných použitím prostředků komunikace na dálku podle § 53 Občanského zákoníku 40/1964 Sb. a další novelizací Občanského zákoníku zákonem 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti bez fyzické přítomnosti smluvních stran, kterými jsou dodavatel jednájící v rámci podnikatelské činnosti a **kupující spotřebitel** je možné odstoupení od kupní smlouvy. V souladu se zákonem má kupující spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží.

Výjimku tvoří pouze **zboží upravené podle přání nebo potřeb kupujícího** (na zakázku) a další uvedené v § 53 (např. dle požadavků kupujícího sestavená – upravená konfigurace počítače oproti běžně nabízené, na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal).

Rozhodne-li se kupující spotřebitel pro odstoupení v této lhůtě a splňuje výše uvedené podmínky, je nutné učinit následující kroky:

a) Převzaté zboží dodat na aktuální adresu prodejny společně s prokázáním nákupu u prodávajícího (záruční list, prodejka, faktura) nejpozději do 14 dní od jeho převzetí.

b) Dodržet následující podmínky, zboží:

- musí být nepoškozené ve stavu a hodnotě v jaké bylo převzato
- musí být kompletní (včetně bonusů, příslušenství, návodu apod. pokud možno v originálním obalu)
- musí být s dokladem o koupi u prodávajícího (faktura, prodejka)

V případě, že bude vrácené zboží nekompletní či poškozené, může prodávající vrácenou kupní cenu snížit o tomu odpovídající částku (v souladu s § 458 odst. 1 občanského zákoníku).

Kupující spotřebitel bere na vědomí skutečnost, že byly-li se zbožím poskytovány **bonusy nebo slevy na další zboží**, je kupní smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva spotřebitele odstoupit od smlouvy dle § 53 občanského zákoníku, kupní smlouva pozbývá účinnosti jako celek a kupující je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté bonusy i zvýhodněně nakoupené zboží.

Zboží je možné posílat na aktuální adresu prodejny (doporučujeme doporučeně a pojištěně, jelikož neručíme za jeho případnou ztrátu a poškození během cesty k nám). Doporučeně neznamená na dobírku, dobírkové zásilky nebudou prodávajícím vyzvednuty.

Při splnění všech výše uvedených podmínek pro vrácení zboží zašle prodávající peníze za zboží kupujícímu složenkou nebo převodem na účet a to nejpozději do 30 dnů od účinnosti odstoupení od smlouvy. Proávající má právo pouze na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží (např. poštovné, balné, poplatek za převod peněz).

V případě nesplnění některé z výše uvedených podmínek nebudeme bohužel moci akceptovat odstoupení od spotřebitelské smlouvy a zboží bude vráceno na náklady kupujícího zpět.

Odstoupení od smlouvy kupujícím, který je podnikatel

V případě, že kupující je **podnikatel**, může být kupujícímu nabídnuto náhradní odstoupení od kupní smlouvy v závislosti na stavu vráceného zboží, ušlé záruce a aktuální ceně vráceného zboží. Stav zboží je zhodnocen prodávajícím. V případě nedohodnutí podmínek akceptovatelných pro obě strany bude zboží vráceno na náklady kupujícího zpět. Proávající je oprávněn účtovat kupujícímu případně další vzniklé náklady.

Při vystavení dobropisu může být po kupujícím vyžadován občanský průkaz za účelem ochrany vlastnických práv kupujícího. Předložením OP kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů dle bodu 2. (osobních údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů).