

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád společnost VEJNET.CZ s.r.o. pro reklamaci zboží zakoupeného prostřednictvím telefonního ujednání, webového portálu, nebo přímého prodeje.

Sídlo: Rudé Armády 970/2b, Karviná, PSČ 73401

Kancelář: Borovského 2000, Karviná, PSČ 73401

IČ: 28621468

DIČ: CZ28621468

Zapsané v obchodním rejstříku, pod spisovou značkou C 35135 vedená u Krajského soudu v Ostravě.

(dále jen „**prodávající**“)

Doručovací adresa: VEJNET.CZ s.r.o.
Borovského 2000
73401 Karviná
(dále jen „kontaktní adresa“)

Adresa elektronické pošty: asistentka@vejnet.cz
(dále jen „kontaktní e-mail“)

Telefon: (+420) 555 500 800
(dále jen „kontaktní telefon“)

1. Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek prodávajícího. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží kupující s tímto reklamačním řádem souhlasí. Nestanoví-li reklamační řád jinak, vykládají se pojmy použité v reklamačním řádu ve významu, v jakém jsou definovány ve všeobecných obchodních podmínkách.
2. Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost spotřebitelem, v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění, a zákona č. 634/1995 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
3. Práva z vadného plnění, včetně záruční odpovědnosti, uplatňuje kupující u prodávajícího na kontaktní adrese prodávajícího (další způsoby uplatnění vad dle reklamačního řádu nejsou tímto jakkoli omezeny).
4. Není-li uvedeno jinak, u veškerého nového zboží prodáváním prodávajícím kupujícímu spotřebiteli, odpovídá prodávající tomuto kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady a že se vady u spotřebního zboží nevyskytnou v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží tímto kupujícím.

5. Pokud výrobce nebo dovozce zboží uvádí delší záruční dobu, než je uvedena v odst. 4, možnost uplatnit práva z vadného plnění v době uvedené na výrobku u výrobce nebo dovozce není tímto reklamačním řádem dotčena, rozsah plnění upřesňují záruční podmínky výrobce nebo dovozce.
6. V případě, že se v průběhu záruční doby (v případě poskytnutí záruky za jakost) nebo v průběhu doby dle předcházejícího odstavce vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zakoupený výrobek používán zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, má kupující právo na jeho bezplatnou opravu. U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku má kupující právo místo odstranění vady požadovat výměnu vadného výrobku za bezvadný. U odstranitelné vady má kupující dále právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
7. V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo má právo od kupní smlouvy odstoupit.
8. Neodstoupí-li kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.
9. Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující o vadě před převzetím věci věděl, nebo pokud vadu sám způsobil. Kupující nemá právo od kupní smlouvy odstoupit, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel, vyjma případů stanovených zákonem.
10. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího (nebo osoby určené k opravě) bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Proávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
11. 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.
12. Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění

vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

13. Kupující je povinen vyzvednout vyřízenou reklamaci do 30 dnů od jejího vyřízení.
14. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na zboží, u kterého byla reklamace uplatněna po uplynutí stanovené záruční doby, a dále na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním. Opotřebením způsobeným běžným užíváním se rozumí i snížení kapacity baterií a akumulátorů. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se nevztahují na vady způsobené nesprávným užíváním, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním. U věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána; místo práva na výměnu má kupující v tomto případě právo na přiměřenou slevu.
15. Nárok na uplatnění práv ze záruky zaniká také v těchto případech:
 - a. porušení ochranných či záručních pečetí, čárových kódů a nálepek, pokud na výrobku jsou,
 - b. mechanické poškození zboží,
 - c. elektrické přepětí (zjištěné dle servisní diagnostiky výrobce, či viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),
 - d. poškození zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami prodávajícího),
 - e. používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy stanovenému prostředí,
 - f. neodborná instalace, zacházení, obsluha, nebo zanedbání péče o zboží,
 - g. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s všeobecnými zásadami,
 - h. zboží bylo poškozeno působením počítačového viru,
 - i. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
16. Kupující spotřebitel reklamaci uplatňuje následujícím způsobem:
 - a. Informování prodávajícího telefonicky, e-mailem či písemně.
 - b. Pokud to webové rozhraní umožňuje, může kupující pro oznámení reklamace využít reklamační protokol, který mu bude zaslán na adresu elektronické pošty nebo je k dispozici ke stažení na webovém rozhraní.
 - c. Doručení reklamovaného zboží (jinak než na dobírku, kterou prodávající nepřebírá) na kontaktní adresu prodávajícího (nebo osoby určené k opravě). Při zasílání je kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Ke zboží je nutno přiložit doklad o zakoupení zboží či fakturu, byla-li

vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.

- d. Kupující je povinen do popisu vady uvést jakékoliv nadstandardní dohody, které mu poskytují práva z odpovědnosti za vady zboží nad rámec stanovený zákonem, všeobecnými obchodními podmínkami anebo Smlouvou o obchodních podmínkách.

17. Kupující podnikatel uplatňuje práva z vadného plnění následujícím způsobem:

- a. Kupující podnikatel je povinen před zahájením reklamačního řízení vyplnit na webových stránkách prodávajícího reklamační protokol a sdělit prodávajícímu potřebné informace pro odstranění vady zboží. V případě, že kupující nemá možnost zadat reklamaci přes webový formulář, je povinen tuto skutečnost oznámit telefonicky nebo e-mailem prodávajícímu, který kupujícímu přidělí číslo reklamace. Tímto číslem je kupující povinen zřetelně označit balík s reklamovaným zbožím. Balík bez označení číslem reklamace není prodávající povinen přijmout.
- b. Reklamace nelze uznat tehdy, pokud je produkt dodatečně opatřen nálepkami, štítky či popisky.
- c. Pokud je pro reklamované zboží určen na území České Republiky autorizovaný servis, je kupující povinen uplatnit reklamaci přímo v tomto servisu.
- d. Smluvní strany si sjednaly, že za podstatné porušení smlouvy se považuje pouze skutečnost, že předmět smlouvy nemá funkční vlastnosti výslovně deklarované ve webovém rozhraní prodávajícího.
- e. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující podnikatel právo:
 - i. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - ii. na odstranění vady opravou věci,
 - iii. na odstoupení od smlouvy, a to pouze v případech, kdy nelze odstranit vady způsobem uvedeným v písm. i. nebo ii. tohoto bodu reklamačního řádu.
- f. V případě, že kupujícímu podnikateli vznikne v souladu s reklamačním řádem právo na odstoupení od smlouvy, souhlasí kupující podnikatel s tím, že mu namísto nároku na vrácení kupní ceny vzniká nárok na vydání poukázky na nákup zboží u prodávajícího 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%

- g. Je-li reklamáce shledána neoprávněnou, má prodávající právo požadovat náhradu nákladů spojených se zjišťováním vady a náhradu nákladů na přepravu reklamovaného zboží zpět ke kupujícímu.

18. Prodávající neodpovídá za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.

19. V případě, že došlo k závadě na zařízení, ke kterému byla vázaná jakákoliv softwarová licence, nenese prodávající odpovědnost za ztrátu této licence.