

Reklamační řád

vztahující se na zařízení zakoupené dle článku 13.
našich Všeobecných obchodních podmínek

1. Všeobecné podmínky

Vážený zákazníku, výrobek, který jste si zakoupil, prošel náročnými testy výrobce. V Reklamačním řádu naleznete všechny informace, jak při reklamaci postupovat. Tento Reklamační řád plně koresponduje s Vašimi právy vyplývajícími z platných právních předpisů (zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, dále jen „Občanský zákoník“ a zákon č. 634/1992 Sb., na ochranu spotřebitele, v platném znění, dále jen „Zákon na ochranu spotřebitele“).

Pokud jde o užívanou terminologii v těchto podmínkách, při jednání a v dokumentech, které společnost VEJNET.CZ s.r.o. používá, vezměte prosím na vědomí, že pro tyto účely splývá v našem pojetí pojem záruka a záruční doba s pojmem zákonná odpovědnost prodávajícího za jakost při převzetí a práva spotřebitele z vadného plnění, a to, přestože v prvním případě jde o dobrovolnou garanci a v druhém o zákonné povinnosti.

- 1.1. Pokud by se na výrobku objevily vady, můžete v záruční době 24 měsíců od koupě uplatnit právo z odpovědnosti za vady („reklamace“). Výjimkou je koupě použitého zboží, kde je, v souladu se zákonem, záruční lhůta zkrácena. Tato informace je uvedena na prodejním dokladu a detaily k záruce u použitých výrobků uvádíme níže.
- 1.2. Reklamovat je možné i příslušenství, a to jak prodávané jako součást balení výrobku, tak i prodávané samostatně.
- 1.3. Reklamaci výrobku doporučujeme uplatnit osobně v naší kanceláři na adrese Borovského 2000/45, 734 01 Karviná, nebo nám ji můžete poslat poštou. Doručovací adresa: VEJNET.CZ s.r.o., Borovského 2000/45, 734 01 Karviná. Při podání reklamace sepíšeme potvrzení o podání reklamace (dále jen „reklamační protokol“).
- 1.4. Pro usnadnění vyřízení reklamace doporučujeme předložit doklad o koupi. V případě opakované vady Vás můžeme požádat i o protokol z předchozí reklamace.
- 1.5. Při podání reklamace nám do Reklamačního protokolu nebo průvodního dopisu popíšete, jakou vadou výrobek trpí či jak se vada projevuje a jakou formu vyřízení reklamace s ohledem na platnou právní úpravu preferujete. Je-li vada odstranitelná, můžete žádat zejména opravu, nebo doplnění chybějící části. Pokud je vada neodstranitelná, můžete žádat o odstoupení od kupní smlouvy, anebo o přiměřenou slevu z ceny. Nesdělíte-li nám konkrétní požadavek na vyřízení reklamace, který by byl v souladu s právními předpisy, provede výběr způsobu vyřízení společnost VEJNET.CZ.
- 1.6. Oprávněnou reklamaci vyřídíme přiměřeně typu vady, buď bezplatným odstraněním vady, nebo reklamovaný výrobek vyměníme za nový, popřípadě reklamaci vyřídíme jiným způsobem, který umožňuje či nařizuje zákon. Je-li reklamace oprávněná, pak okamžikem, kdy od Vás reklamovaný výrobek převezmeme, až do doby, kdy bude reklamace vyřízena, nejdéle však do 30 dnů (nesjednaly-li strany delší lhůtu pro vyřízení reklamace), bude běh reklamační/záruční lhůty výrobku přerušen.

- 1.7. Do protokolu uvedeme očividný stav výrobku při převzetí do reklamace. Vezměte však prosím na vědomí, že nedokážeme vždy na místě odhalit skrytá poškození různého typu, která může zjistit až specializovaný servisní technik.
- 1.8. Pokud je reklamace oprávněná, máte právo žádat o proplacení účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Takovou žádost uplatněte neprodleně, nejpozději však do jednoho měsíce od vyřízení reklamace z naší strany.
- 1.9. Pokud vyřídíme reklamaci formou výměny vadného výrobku za nový (včetně výměny části výrobku, nebo změny IMEI či S/N), dobíhá v souladu s platnými právními předpisy původní reklamační/záruční lhůta.
- 1.10. Vámi zakoupený výrobek nemusí mít vždy úplně stejné parametry jako výrobky obdobné (např. jednotlivé funkce, SW či vzhled výrobků se mohou lišit v závislosti na distributorovi nebo trhu, pro který je výrobek určen). Pro posouzení, zda se jedná o vadu, jsou rozhodující parametry výrobku uvedené v popisu, případně odborný posudek.

2. Nezáruční reklamace

Mohou nastat i případy, kdy reklamace nebude shledána jako oprávněná, a to zejména v dále uvedených případech. V těchto případech Vám bude výrobek vrácen bez opravy a sděleny podmínky, za kterých je možné vadu odstranit.

- 2.1. Pokud se vada neprojeví po uvedení do stavu při prodeji, tzv. obnova továrního nastavení.
- 2.2. V případě nálezu mechanického poškození souvisejícího s vadou, např. pádem, nadměrným tlakem, ohnutím, poškozením ostrými předměty.
- 2.3. Poškozením stykem s přírodními živly (např. stykem s vodou, ohněm, žářem apod.), oxidací, znečištěním (např. prach či piliny apod.) a poškozením v důsledku živelních či jiných lokálních jevů (např. bouřky, přepětí v síti apod.).
- 2.4. Neodbornou manipulací, popř. zásahem do výrobku nepovolanou osobou, v případě pozměňování výrobku, nebo je-li poškozeno nebo jinak učiněno nečitelným výrobní číslo (IMEI či S/N) výrobku, případně je-li odstraněna či poškozena záruční plomba (je-li na výrobku instalována).
- 2.5. Použitím nevhodných či nedoporučovaných napájecích zdrojů či jiného příslušenství.
- 2.6. Nevhodným použitím čistících prostředků.
- 2.7. Instalací nebo používáním výrobku v rozporu s návodem k obsluze či jeho použitím pro jiné účely, než je pro výrobek obvyklé.
- 2.8. Skladováním mimo rozsah teplot, které jsou stanoveny, přičemž pro přístroj platí obvykle teploty od -40°C do 70°C .
- 2.9. Provozováním mimo rozsah teplot, které jsou stanoveny, přičemž pro přístroj platí obvykle teploty od 0°C do 40°C .
- 2.10. Provozováním výrobku ve vlhkém, prašném nebo chemicky agresivním prostředí. U výrobků, které jsou určeny k provozování v tomto typu prostředí, je třeba zajistit bezpečnosti prvky a opatření doporučené výrobcem v uživatelské příručce, v opačném případě ani u těchto výrobků neodpovídáme za vzniklé vady.
- 2.11. Pokud je při posouzení oprávněnosti reklamace zjištěna vada výrobku, na kterou se nevztahuje záruka (nezáruční oprava), uvědomíme Vás o této skutečnosti v rámci řešení reklamace, případně nabídneme možnost nezáruční placené opravy a odstranění vady za smlouvenou cenu. O přesných

- podmínkách nezáruční opravy sepíšeme zápis do reklamačního protokolu, který obě strany stvrdí svými podpisy. Možný je také souhlas vyslovený přes e-mailovou komunikaci či telefonicky.
- 2.12. Máte možnost požádat o nezáruční opravu hned při předání výrobku do opravy. V takovém případě je Reklamační protokol považován za Smlouvu o provedení mimozáruční opravy.
 - 2.13. Záruka na provedenou opravu činí v takovém případě 3 měsíce.
 - 2.14. Doba pro řešení mimozáruční opravy není v Občanském zákoníku a Zákoně na ochranu spotřebitele upravena. Nezáruční opravu vyřídíme v maximální lhůtě 60 dní. Ve zvlášť složitých případech máme oprávnění maximální dobu opravy prodloužit.
 - 2.15. Pokud žádáte o nezáruční opravu, je potřeba složit zálohu na provedenou opravu.
 - 2.16. Pro urychlení nezáruční opravy je vhodné stanovit předpokládanou cenu opravy, se kterou podpisem protokolu souhlasíte. Skutečná cena takové nezáruční opravy může být navýšena maximálně o 30 % oproti předpokládané a odsouhlasené ceně a svým podpisem Reklamačního protokolu souhlasíte s její úhradou.
 - 2.17. Souhlas s placenou nezáruční opravou nebo s navýšením předpokládané ceny můžete vyslovit písemným souhlasem a podpisem příslušné části Reklamačního protokolu při osobní návštěvě nebo jiným prokazatelným způsobem, zejména elektronickou formou z kontaktní e-mailové adresy. V případě časové prodlevy překračující 4 kalendářní dny považujeme nevyslovení souhlasu za zamítnutí a výrobek Vám vrátíme bez opravy zpět.
 - 2.18. Pokud žádáte o nezáruční opravu a následně změníte názor a svůj požadavek na opravu zrušíte, máme právo žádat úhradu nutných nákladů na nezáruční opravu. Jedná se zejména o úhradu dopravy a diagnostiky.

3. Zboží zakoupené jako použité

- 3.1. Výrobek, který jste si zakoupil jako použité zboží, je věcí použitou, a může tedy nést známky užívání, kterými mohou být zejména poškozené obaly, chybějící sáčky či přelepky, chybějící část příslušenství a drobná poškrábání či jiné kosmetické vady na výrobku, které však neomezuji funkčnost výrobku.
- 3.2. Výrobek je z důvodů, které jsme uvedli v 3.1 prodáván za sníženou cenu. V souladu s právními předpisy odpovídáme za vady výrobku po dobu 12 měsíců od prodeje, nedomluvíme-li se jinak. Odpovědnost za vady se však nevztahuje na vady, pro které byl výrobek prodán za sníženou cenu.
- 3.3. Ostatní podmínky jsou shodné s podmínkami reklamace pro standardní prodej.

4. Podmínky reklamace

- 4.1. O vyřízení reklamace Vás standardně informujeme e-mailem, popř. telefonicky. Je Vaší povinností vyzvednout si reklamovaný výrobek do jednoho měsíce od vyřízení reklamace. Nevyzvednete-li si reklamovaný výrobek v uvedené lhůtě, je VEJNET.CZ oprávněn účtovat Vám poplatek za jeho uskladnění ve výši 61 Kč s DPH za každý další den uskladnění.
- 4.2. V případě sjednání výpůjčky jiného zařízení po dobu reklamace výrobku stvrzujete podpisem Reklamačního protokolu uzavření Smlouvy o výpůjčce a převzetí půjčeného zařízení bez závad. Výpůjčka je půjčována, není-li uvedeno jinak, ve standardním balení, které obvykle obsahuje napájecí adaptér, návod k použití apod.

- 4.3. Výpůjčku žádáme vrátit ve stejném standardním balení, v jakém byla poskytnuta, v bezvadném stavu odpovídající běžnému opotřebení, a to nejpozději poslední den určený k vyzvednutí opraveného reklamovaného výrobku.
- 4.4. VEJNET.CZ je oprávněn žádat u výpůjčky úhradu nákladů na odstranění vady, která není výrobní vadou, a to v plném rozsahu. Odstranění vady provádíme prostřednictvím svého servisního partnera. Stejně tak je VEJNET.CZ oprávněn žádat úhradu vzniklé škody v případě nevrácení výpůjčky.
- 4.5. Při sjednání výpůjčky se zavazujete před vrácením výpůjčky vymazat veškerá data Vámi uložená do paměti výpůjčky. VEJNET.CZ nenesе žádnou odpovědnost za případné zneužití dat, která nebyla z paměti výpůjčky vymazána.
- 4.6. Nevrátíte-li nám výpůjčku ani po opakovaných upomínkách, je VEJNET.CZ oprávněn přerušit nebo omezit poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovaných na základě uzavřené Účastnické smlouvy, a to do dne splnění příslušné povinnosti.
- 4.7. Přerušením či omezením služeb elektronických komunikací Vám nevzniká nárok na slevu z ceny paušálních poplatků.