

Reklamační řád

- 1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ
- 1.1. Reklamační řád upravuje vztahy mezi firmou SOMTservis s.r.o , sídlo: Židovská 131, Telč, PSČ 588 56(dále jen Prodávající) a odběratelem (dále jen Kupující).
- 1.2. Záruční doba je uvedena v souladu s podmínkami danými výrobcem zboží na dodacím listu ke zboží a začíná běžet datem vystavení tohoto dokladu. V případě nákupu spotřebitelem začíná běžet v souladu s občanským zákoníkem, jak je uvedeno v obchodních podmínkách.
- 1.3. Záruční doba poskytovaná nad rámec zákonné záruky je uváděna při koupi zařízení přes e-shop prodávajícího a lze zjistit také na webových stránkách prodávajícího.
- 2. PŘEVZETÍ ZBOŽÍ
- 2.1. Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout okamžitě po převzetí od Prodávajícího nebo od smlouveného dopravce. V případě doručování smluvním dopravcem je Kupující povinen při převzetí zboží před podpisem soupisky zkontrolovat údaje uvedené na přepravním listu. Pokud údaje nesouhlasí se skutečností, je porušen či jinak znehodnocen originální obal nebo originální páska, je Kupující povinen tuto skutečnost uvést na přepravní list dopravce a sepsat s ním zápis o škodě, příp. nepřevzít zásilku jako celek.
- 2.2. V případě, že Kupující po otevření zásilky zjistí její nekompletnost, je v jeho zájmu tuto skutečnost do tří dnů písemně oznámit Prodávajícímu. Kupující bere na vědomí, že je jeho povinností prokázat, že zásilka byla při převzetí (otevření) nekompletní.
- 3. MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE
- 3.1. S výjimkami uvedenými v čl. 5.1 a 6.3 je místem pro uplatnění reklamace je provozovna Prodávajícího. Adresa provozovny je uvedena na webových stránkách prodávajícího, v záhlaví reklamačního protokolu nebo je sdělena elektronickou formou před zahájením reklamačního řízení.
- 3.2. Kupující je povinen dopravit reklamované zboží do místa uplatnění reklamace. Kupující je povinen pře dat Prodávajícímu reklamovaný produkt čistý a v takovém stavu, v jakém jej zakoupil.
- 3.3. Zboží z vyřízené reklamace je zasláno Kupujícímu zdarma s novou objednávkou nebo samostatně. Kupující si zboží také může osobně vyzvednout v provozovně Prodávajícího.
- 4. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE
- 4.1. Vady musí Kupující uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, co vada vyšla najevo.
- 4.2. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití. Dále se záruka 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 (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.
- 4.3. Prodávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém, ledaže je taková funkčnost u podobného zboží obvyklá a nebylo-li prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží funkční pouze s uvedeným seznamem či není funkční s uvedeným seznamem. Za případné problémy způsobené omezenou funkčností aplikací, které tuto podmínku nesplňují, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.
- 4.4. Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.
- 4.5. Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):
 - (a)mechanickým poškozením zboží,
 - (b)elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,

- (c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
 - (d) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
 - (e) pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem,
 - (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) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametru,
 - (h) při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,
 - (i) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
- Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.
 - 4.6. V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiá 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. To neplatí pro rozpor s kupní smlouvou (viz níže).
 - 4.7. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu. 4.8. Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek (např. počítač), ale nekorektní instalace software (operační systém, antivirový program), pokud byla data poškozena nekorektním chováním některé aplikace (např. hry, viry) nedodané prodávajícím, nebo jestliže data poškodil kupující, nebo třetí osoba, bude reklamace zamítnuta. V případě, že zákazník souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku. Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době, nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.
 - 4.9. V případě, že došlo k závadě na zařízení, ke kterému byla vázaná jakákoliv softwarová licence, nenese Prodávající odpovědnost za ztrátu této licence.
 - **5. USTANOVENÍ PLATNÁ VÝHRADNĚ PRO KUPNÍ SMLOUVY UZAVŘENÉ S KUPUJÍCÍMI, KTEŘÍ MAJÍ POSTAVENÍ SPOTŘEBITELŮ**
 - 5.1. Pokud je pro reklamované zboží v záručním listě uveden v místě prodávajícího anebo v místě pro kupujícího bližším, než je provozovna Prodávajícího, autorizovaný servis nebo jiný podnikatel určený k provedení záruční opravy, je Kupující povinen uplatnit právo na opravu přímo tam. Tento postup prodávající doporučuje svým kupujícím i v ostatních případech pro urychlení vyřízení reklamace.
 - 5.2. Pokud tito kupující uplatní svou reklamaci, vydá jim prodávající o tom písemné potvrzení, ve kterém uvede, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamační a jaký způsob vyřízení reklamační kupující požaduje, stejně tak potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační.
 - 5.3. Prodávající doporučuje i těm kupujícím, kteří jsou spotřebitelé, aby při uplatnění své reklamační postupovali podle čl. 6.1 a 6.6, není to však jejich povinností.
 - **6. USTANOVENÍ PLATNÁ VÝHRADNĚ PRO KUPNÍ SMLOUVY UZAVŘENÉ S KUPUJÍCÍMI, KTEŘÍ NEMAJÍ POSTAVENÍ SPOTŘEBITELŮ**
 - 6.1. Kupující, který není spotřebitelem, 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 reklamační. Tímto číslem je Kupující povinen zřetelně označit balík s reklamací. Balík bez označení číslem reklamační nebude přijat od dopravce.
 - 6.2. Reklamační nelze uznat tehdy, pokud je produkt dodatečně opatřen nálepkami, štítky či popisky.

- 6.3. Pokud je pro reklamované zboží určen na území České Republiky autorizovaný servis, je Kupující povinen uplatnit reklamaci přímo v tomto servisu.
- 6.4. V případě neoprávněné reklamace si Prodávající vyhrazuje právo účtovat veškeré náklady spojené s opravou a testováním.
- 6.5. Prodávající si vyhrazuje právo řešit reklamace také dobropisem v aktuální tržní ceně, případně podle ceny alternativní náhrady.
- 6.6. V případě, že Kupující vrátí zboží, je povinen vytvořit standardní reklamaci na webových stránkách Prodávajícího, kde do pole "Popis závady" uvede: Vrácení zboží do 14 dnů. Při vrácení zboží je nejprve provedena kontrola vráceného zboží. Po kontrole zboží Prodávající provádí vrácení domluvené finanční částky na zákazníkem uvedený účet. Vyřízení vrácení peněz trvá obvykle 7 až 10 pracovních dnů, maximálně 30 dní.
- 7. VRÁCENÍ PENĚŽ
- 7.1. V případě, že zboží bylo prodáno dle Obchodního zákoníku, Prodávající si vyhrazuje právo účtovat částku ve výši 10% z prodejní ceny vráceného zboží, nejméně však 50 Kč. Tato částka bude započtena s hodnotou vystaveného dobropisu.
- 7.2. Výrobky a zboží objednané, vyrobené nebo upravené na míru dle požadavku zákazníka a software nebo licence nelze vrátet.
- 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
- 8.1. Neoprávněné reklamace Prodávající vyřídí zamítnutím. Kupující může reklamaci znovu podat jako nezáruční a pak je povinen uhradit Prodávajícímu všechny náklady, které vznikly posuzováním, diagnostikou a řešením takové reklamace. Ceny posouzení, diagnostiky a sazebník práce reklamačního oddělení jsou uvedeny v ceníku Prodávajícího.
- 8.2. Neoprávněnou reklamací se rozumí reklamování produktu, který nespĺňuje jakoukoliv podmínku stanovenou tímto reklamačním řádem.
- 8.3. Tento reklamační řád je platný od 10.1.2013 a vztahuje se na zboží zakoupené ode dne jeho platnosti.
- 8.4. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu reklamačního řádu.