

# Reklamační řád

(platný a účinný od 1. února 2002)



## Rozsah platnosti:

- Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci – obchodní vztah mezi kupujícím a společností Power Sports SE (dále jen prodávajícím). Kupující převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu přepravci
- Tento reklamační řád je k dispozici v provozovně prodávajícího na adrese Květinová 2714/14a, 130 00, Praha 3 a na webových stránkách prodejce

## Obecné podmínky reklamace:

- Místem uplatnění záruky je reklamační oddělení Power Sports SE na adrese Květinová 2714/14a, 130 00, Praha 3.
- Kupující je povinen doručit zboží k reklamaci na své náklady až na adresu reklamačního oddělení.
- Prodávající není povinen vyžadovat zboží zasílané k reklamaci kdekoliv jinde mimo sídlo reklamačního oddělení (na poštách, nádražích atp.). Zboží k reklamaci zasláné na náklady prodávajícího nebude převzato.
- Prodávající si vyhrazuje právo nahradit vadné nebo neopravitelné zboží dle vlastního uvážení dobropisem nebo výměnou za zboží se stejnými nebo obdobnými užitnými vlastnostmi, a to od stejného nebo jiného výrobce.
- Při výměně se běh záruční doby neobnovuje a prodlužuje se pouze o dobu, po kterou bylo zboží v reklamačním řízení. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje.
- Při případném vystavení dobropisu se do ceny zboží může promítnout jeho aktuální tržní cena.
- V případě, že si zákazník zvolí možnost zaslání reklamovaného zboží po vyřízení reklamace zpět pomocí dopravce, prodávající po vyřízení reklamace zašle zboží kupujícímu na jeho náklady a riziko.
- Reklamace zboží prodávající vyřizuje bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dní od data uplatnění reklamace kupujícím. Tato lhůta není závazná pro kupujícího, který při nákupu uplatňoval IČO a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.
- Prodávající se zavazuje dodržovat záruční lhůty garantované výrobcem. Informace o těchto lhůtách jsou uvedeny na www serveru prodávajícího. Záruční doba se počítá od data vystavení dodacího listu nebo daňového dokladu.

## Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- Vypršela-li u reklamovaného zboží dnem převzetí do opravy záruční doba.
- Porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou.
- Poškozením zboží při přepravě (tyto případy je nutno řešit přímo s dopravcem).
- Používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svoji teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému kancelářskému prostředí.
- Neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží.
- Pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není kupující schopen doložit legální způsob nabytí nebo použití neautorizovaného software a spotřebního materiálu.
- Zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.
- Provedením neoprávněného zásahu do zařízení či jiných úprav bez svolení prodávajícího.
- Zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN, či vady způsobené elektrickým přepětím.
- Zboží bylo poškozeno živly nebo vyšší mocí.
- Použitím nesprávného spotřebního materiálu.
- Chybným provedením upgrade biosu, firmware.

## Kvantitativní reklamace

- Při osobním převzetí zboží je přebírající povinen zkontrolovat množství a sortiment přebíraného zboží podle prodejního dokladu či dodacího listu. Správnost přebíraného zboží potvrdí svým podpisem na prodejním dokladu nebo dodacím listu. Za potvrzení správnosti přebíraného zboží je považováno i provedené částečné či plné zaplacení kupní ceny. Pokud následně zjistí odběratel rozdíl, není již Power Sports SE povinna reklamaci uznat jako oprávněnou.
- Pokud není zboží odebráno osobně, rozumí se doručením okamžik převzetí zásilky od přepravce (Česká pošta, přepravní služba, atd..). Při převzetí zásilky od přepravce je třeba ihned při doručení zkontrolovat, zda počet kartonů souhlasí s počtem na přepravním listu a zda-li zásilka nebyla násilně otevřena nebo poškozena. Kartony musí být opatřeny neporušenými nálepkami Power Sports SE. Jestliže k takové události dojde, je zákazník povinen ihned zásilku reklamovat u přepravce (sepsání Zápisu o škodě)

- V případě, že při detailní kontrole zásilky zjistí zákazník jakýkoliv rozdíl mezi prodejním dokladem či dodacím listem a skutečně dodaným zbožím, je povinen toto ihned – nejpozději do 2 hodin od převzetí zboží, oznámit dodavateli prostřednictvím vyplněného reklamačního listu (faxem, e-mailem). Pokud tak neučiní, Power Sports SE není povinna případnou pozdější reklamaci uznat jako oprávněnou.

### **Kvalitativní reklamacie**

- Reklamaci lze uplatnit vždy, vykazuje-li dodané zboží funkční, vzhledové, nebo jiné vady, ať skryté nebo zjevné, které zabraňují jeho užívání k účelu, ke kterému bylo výrobcem určeno a kterého by jinak při použití zboží bezvadného bylo dosaženo kromě těchto výjimek:
  - Prodávající neodpovídá za vady, na které byl kupující při realizaci nákupu upozorněn.
  - 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.
  - Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.
- Při zjištění této vady na zboží, zákazník neprodleně předá toto zboží dodavateli
  - osobně na adrese: Květinová 2714/14a, 130 00, Praha 3
  - zásilkou na adresu: Květinová 2714/14a, 130 00, Praha 3 (zboží zaslané na dobírku nebude převzato)
- Spolu s reklamovaným zbožím musí být předán písemný požadavek na reklamaci s minimálně těmito údaji:
  - identifikací reklamujícího včetně jména osoby odpovědné za vyřízení
  - kontaktem na osobu odpovědnou za vyřízení včetně volby druhu komunikace (tel., fax, mail, SMS, atd.)
  - způsobem dopravy reklamovaného zboží zpět (osobní odběr, zásilkou na adresu...)
  - přesným popisem závady
  - datem reklamacie a podpisem zákazníka
  - číslem prodejního dokladu a dodacího listu (byl-li vystaven), kterými bylo toto zboží dodáno
- Každý reklamovaný kus zboží musí být opatřen vlastním požadavkem na reklamaci zboží v plném znění.
- Nebude-li požadavek na reklamaci obsahovat veškeré výše uvedené informace, bude reklamacie považována za neoprávněnou.
- Spolu s reklamovaným zbožím musí být předložen nákupní doklad. Na zboží a nákupním dokladu musí být stejné sériové číslo. (pokud výrobek sériové číslo má)
- Prodávající přijímá do reklamacie pouze vadné komponenty a není povinen zjišťovat závadu v PC sestavách, pokud je kupující nekoupil jako funkční celek.
- Zákazník je povinen uplatnit reklamaci produktů, kterým je na území České republiky poskytován autorizovaný servis, přímo v autorizovaných servisních střediscích. Kontaktní informace na autorizovaná servisní střediska poskytne prodejce na vyžádání.
- Zboží musí být řádně uloženo, zabaleno v originálních obalech a zajištěno proti poškození při přepravě, kompletní včetně všech jeho součástí a příslušenství a zbaveno všech nálepek a označení nenacházejících se na zboží v okamžiku jeho prodeje.
- Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky prodávajícího neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce.

### **Průběh reklamačního řízení**

- Reklamační řízení je započato předáním reklamovaného zboží spolu s písemným požadavkem na reklamaci.
- Kupující oproti zboží obdrží kopii písemného požadavku na reklamaci s podpisem pracovníka prodávajícího a otiskem razítka Power Sports SE a zboží mu bude vydáno zpět pouze na základě předložení tohoto dokumentu! (Platí pouze pro reklamacie zboží prováděné osobně)
- Reklamaci zboží, které není fyzicky předáno k posouzení nelze posoudit a tedy reklamační řízení nelze považovat za zahájené.
- Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu písemně uvedenou kupujícím v požadavku na reklamaci zboží . Prodávající může kupujícímu účtovat práci technika v případě, že popis závady bude nedostatečný.
- Prodávající si vyhrazuje právo na testování odpovídající charakteru reklamovaného zboží.
- Reklamační řízení je ukončeno dnem předání informace zákazníkovi o možnosti vyzvednutí reklamovaného zboží.
- Nevyzvedne-li si zákazník zařízení z reklamacie, do 35ti dnů od započetí reklamačního řízení, bude mu od 30tého dne účtován poplatek za uložení věci ve výši 50Kč bez DPH za každý započatý den uložení. Platí pouze pro reklamacie, kde nebylo požadováno zaslání zboží z reklamacie dopravcem.
- Nevyzvedne-li si zákazník zařízení do 90ti dnů od započetí reklamačního řízení, je prodávající oprávněn s reklamovaným zbožím naložit dle svého uvážení. Vlastnictví takto nepřevzatého zboží přechází po uplynutí této doby na prodávajícího a zákazníkovi tímto nevzniká nárok na jakékoliv finanční či jiné odškodnění.

### **Neoprávněná reklamacie**

- Zboží bude kupujícímu zasláno zpět na dobírku nebo po zaplacení faktury nebo může být vyzvednuto oproti platbě v hotovosti v místě reklamacie na adrese provozovny Květinová 2714/14a, 130 00, Praha 3.

- Zjistí-li se, 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 kupujícímu účtována práce technika za zjištění tohoto stavu a případné uvedení do funkčního stavu.
- V případě neoprávněné reklamace bude prodávající účtovat veškeré náklady spojené s opravou, testováním a případnou likvidací nebo prodejem reklamovaného zařízení.

### **Náhrada škody**

- Oprávněná reklamace bude vyřízena výměnou, opravou reklamovaného zboží nebo případně vrácením peněz (dobropisem).
- Prodávající nenese odpovědnost za případnou ztrátu dat, poškození či zneužití dat která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat. Toto se týká ztráty dat z důvodů vady na zboží i ztráty dat způsobené při vyřizování reklamace či servisního úkonu.

### **Závěrečná ustanovení**

- Je-li zákazníkem soukromá osoba, vztahují se na něj ujednání Občanského zákoníku a jednotlivá ustanovení tohoto reklamačního řádu, které jsou v rozporu s Občanským zákoníkem jsou pro zákazníka (soukromou osobu) neplatná. Je-li zákazníkem fyzická osoba – podnikající či právnická osoba, vztahují se na ni veškerá ustanovení tohoto reklamačního řádu a dále pak ustanovení Obchodního zákoníku.
- Je-li některé z ustanovení tohoto reklamačního řádu v rozporu s právními předpisy a normami České republiky, považuje se za neplatné pouze takovéto ustanovení. Veškerá ostatní ustanovení jsou dále platná.
- Reklamační řád je platný a účinný od data podpisu jednatelem společnosti.
- Tento reklamační řád ruší veškeré předchozí ustanovení a zvyklosti v souvislosti s vyřizováním reklamací a zárukou Doprava zboží je zajištěna buď poštou, nebo dopravní společností.
- Ochrana osobních údajů: Při odeslání objednávky zadává kupující některé své osobní údaje. Tyto informace jsou nezbytné k identifikaci kupujícího, k realizaci objednávky a ke komunikaci s kupujícím. Údaje, které kupující poskytne v žádném případě neposkytujeme třetím osobám. Vyplněním objednávky souhlasí kupující se zařazením poskytnutých údajů o své osobě i o objednávkách do databáze klientů.
- Prodávající odpovídá za vady prodaného zboží dle příslušných ustanovení občanského a obchodního zákoníku
- Záruční doba je dle platných zákonů
- Existuje-li více jazykových verzí tohoto dokumentu, platí v případě jakékoli neshody výklad v českém jazyce.