

Reklamační řád LEAL.CZ s.r.o.

Reklamační řád je platný od 1. 1. 2010 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici na adresách prodávajícího (kamenné provozovny) nebo v elektronické podobě na webových stránkách www.leal.cz.

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád popisuje formu a postup při odpovědnosti za skryté vady a práva uplatňující kupující u prodávajícího. Kupující uzavřením kupní smlouvy nebo převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem ještě před uzavřením kupní smlouvy nebo odebráním zboží.

Jako doklad o záruce slouží prodejní doklad, faktura nebo dodací list, kde prodávající uvedl výrobní číslo produktu. Prodávající vystavuje ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad se všemi zákonem potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název kupované zboží, datum zakoupení, délka záruky, množství, cena a výrobní číslo zboží, pokud je známé).

2. ZÁRUKA

Záruční doba pro koncového spotřebitele činí 24 měsíců a začíná běžet prvním dnem uvedeného na prodejním dokladu. U některých typů zboží a výrobků může být poskytnuta záruka delší, přičemž tato prodloužená záruka se skládá z povinné zákonné záruky 24 měsíců a zbylé doby. Po uplynutí zákonné 24 měsíční době, lze zboží reklamovat v případě prodloužené záruky v autorizovaném servisním středisku dané značky. Pokud servisní středisko dané značky není v ČR, zavazuje se firma LEAL.CZ s.r.o. odstranit závady vzniklé na zařízení, případně to zařídit v servisním středisku dle svých možností. Je-li kupující koncový spotřebitel, řídí se reklamace platným občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

U zboží, kterému je na území ČR poskytován autorizovaný servis (např. notebooky, tiskárny, monitory atd.) doporučujeme kupujícímu pro urychlení reklamace uplatňovat záruční servis přímo v autorizovaném servisu. Seznam autorizovaných servisů naleznete na www.leal.cz nebo na pobočkách prodávajícího.

Výjimky

Délka záruky může být upravena, jedná-li se o:

- zboží prodané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní apod.)
- výprodejové použité zboží

Je-li kupující koncový spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupující.

Práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí zboží kupující.

3. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

3.1. Kupující je povinen při převzetí kupovaného zboží si překontrolovat veškeré údaje uvedené na vystavených prodejních dokladech a jakoukoliv odlišnost ihned oznámit prodávajícímu. Pokud takto kupující neučiní ihned, vystavuje se riziku, že pozdější rozpor v nákupních dokladech nemusí být uznány. Umožňuje-li to typ a povaha zboží může kupující požadovat předvedení zboží na adrese prodávajícího (provozovna, obchod).

3.2. Místem pro uplatnění reklamací je kterákoliv pobočka prodávajícího (provozovna, obchod). Kontakty na jednotlivé pobočky viz.: www.leal.cz. U zboží, kterému je na území ČR poskytován autorizovaný servis (notebooky, monitory, tiskárny, atd.), doporučujeme kupujícímu v zájmu urychlení reklamace uplatnit tuto přímo v autorizovaném servisním středisku (viz seznam autorizovaných servisů na www.leal.cz nebo na provozovně prodávajícího).

3.4. V případě, že bylo zboží zakoupeno kupujícím, který není koncový spotřebitel (kupující s IČ nebo prodejce výpočetní techniky), musí kupující uplatňovat tuto reklamaci přímo a jen v autorizovaném servise. V tomto případě se reklamace řídí podmínkami autorizovaného servisu.

3.5. Kupující může vadné zboží na reklamaci osobně nebo zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího na vlastní riziko. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabaleno a zabezpečeno, tak aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (jméno, adresa, email, telefon). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je koncovým spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

3.6. Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, doloží i doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek nese sériové číslo). Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je koncovým spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

3.7. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými na vlastní přání kupujícího. Doporučujeme proto nechat si všechny komponenty otestovat, nainstalovat do počítače v našem servisu

3.8. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, zapojením, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou nebo poškozením účinky přepětí v elektrických sítích.

3.9. Záruka se nevztahuje na zboží s porušenými ochrannými pečetěmi, informativními nálepkami, sériovými (výrobními) čísly, nečitelnými či jinak pozměněnými sériovými čísly. Pečetě a sériové 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. Je-li kupujícím koncový spotřebitel, nezaniká záruka jako celek, avšak zaniká právo reklamovat ty vady, které vznikly v příčinné souvislosti s výše uvedeným jednáním.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:

- a)** mechanickým poškozením zboží,
- b)** elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo části plošné spoje),
- 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)** zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- h)** provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- i)** zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- j)** při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,
- k)** zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

3.10. V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiu nesmí být poškrábána či jinak poškozena). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, rozbalením apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software. Dále platí, že již není možné tento software jakkoliv vrátit a žádat vrácení plné kupní ceny a to platí i při obchodu na dálku (např. objednání přes internetové stránky prodávajícího).

3.11. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou

3.12. Zjistí-li servisní technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek (např. počítač), ale nekorektní instalace software (operační systém, ovladače, či jiný SW), pokud byla data poškozena nekorektním chováním některé aplikace (hry, viry, apod.), nebo jestliže data poškodil kupující, nebo třetí osoba, bude reklamáce zamítnuta. V případě, že zákazník souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku.

3.13. Před předáním zařízení do servisu nebo reklamace, důrazně doporučujeme uživatele, aby si záložovaly svá data. Za jejich případnou ztrátu prodávající ani autorizovaný servis nenese odpovědnost. Zákazník (kupující) může u reklamovaného zboží požádat o zálohu dat (pokud to stav výrobku umožňuje), ta mu ovšem bude naúčtována dle platného ceníku.

4. Způsob vyřízení reklamace

Jedná-li se o vadu odstranitelnou, má kupující právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, nebo právo na výměnu vadného zboží za jiné stejných vlastností a parametrů nebo lepších, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Jedná-li se o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, má kupující právo na výměnu vadného zboží za jiné stejných vlastností a parametrů nebo lepších, případně odstoupení od kupní smlouvy. Tatáž práva koncovému spotřebiteli náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a vyskytne se znovu (po třetí). Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň čtyři různé vady bránící jejímu řádnému užití.

Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy. V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.

O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady (například odeslání na posouzení do servisního střediska). Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dní ode dne uplatnění reklamace. Reklamace začíná běžet následující pracovní den od převzetí a případně-li konec reklamační lhůty na sobotu, neděli nebo jinak státem uznávaný státní svátek je dalším dnem pro vyřízení reklamace nejbližší pracovní den, bez ohledu na to zda má prodávající otevřeno či nikoliv.

Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který při nákupu uplatňoval IČ a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Prodávající vydá kupujícímu koncovému spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem. Dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Je-li kupujícím osoba, která není spotřebitelem (kupující s IČ, nebo prodejce výpočetní techniky):

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není 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.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými uživatelskými parametry nebo vystaví dobropis.

I. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží. O vyřízení je zákazník zpravidla informován emailem nebo SMS, který uvedl již při nákupu. Kupující má povinnost ohlídat si termín

ukončení reklamace sám. Prodávající není povinný oznamovat ukončení reklamace, popř. dohledávat kupujícího pokud uvedl při převzetí chybné nebo mylné údaje.

II. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být úprava provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající, dle § 656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

5. SPOTŘEBNÍ MATERIÁL

Jedná-li se o spotřební materiál, nejčastěji cartridge, tonery, baterie aj. je životnost 6 měsíců, pokud není uvedeno jinak.

Jednotlivé životnosti se liší dle výrobce.

Právo koncového spotřebitele reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím to není dotčeno. Koncový spotřebitel však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se dle § 619 odst. 2 občanského zákoníku nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku.