

Reklamační řád e-shopu TECHNOPARK

I. Všeobecná ustanovení

- 1.1 Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek e-shopu TECHNOPARK provozovaného obchodní společností TECHNOPARK CZ s.r.o., Hudcova 532/78b, 612 00 Brno IČ: 49433776, DIČ: CZ49433776, zapsanou v OR pod spisovou značkou C 50598 vedenou u rejstříkového soudu v Brně („VOP“). Reklamační řád obsahuje informace o způsobu uplatnění reklamací plnění nabytého na základě smlouvy uzavřené prostřednictvím tohoto e-shopu.
- 1.2 Zákazník e-shopu je povinen seznámit se s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami před tím, než odešle objednávku do e-shopu. Uzavřením smlouvy o dodávce zboží či služeb prostřednictvím e-shopu zákazník vyslovuje s tímto reklamačním řádem přednost.
- 1.3 Pokud tento reklamační řád obsahuje pojem zvlášť zde konkrétně vymezený, vykládá se takový pojem dle vymezení v reklamačním řádu. V ostatních případech se pojmy vykládají dle vymezení ve VOP. Pokud není pojem vymezen dle VOP, odpovídá jeho význam tomu, jak jej užívají platné právní předpisy.

II. Odpovědnost za vady a ze záruky

- 2.1 Zákazník je vždy povinen si plnění při převzetí zkontrolovat a případné zjevné rozpor se smlouvou ihned vytknout. Zákazník –spotřebiteli tento postup důrazně doporučujeme. Vykazuje-li plnění rozpor se smlouvou, zákazník má možnost odepřít jeho přijetí, důvody musí být písemně uvedeny v dokladu o odepření přijetí. Pokud zákazník nevytkne zjevný rozpor se smlouvou ihned při převzetí, nelze vyloučit výhradu konkrétního dodavatele, že rozpor se smlouvou vznikl až později.

Spotřebitel:

- 2.2 Je-li zákazníkem spotřebitel, v případě, že zboží při převzetí zákazníkem není ve shodě se smlouvou (dále jen "rozpor se smlouvou"), má zákazník právo na to, aby konkrétní dodavatel bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího smlouvě, a to podle požadavku zákazníka buď výměnou, nebo opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu se smlouvou věděl nebo rozpor se smlouvou sám způsobil. Rozpor se smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.
- 2.3 Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v sjednaném množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který dodavatel pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.
- 2.4 Je-li kupujícím spotřebitel, má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruky tato práva:
 - jde-li o **vadu odstranitelnou**, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy,
 - jde-li o **vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží nebo vadu odstranitelnou, ale vyskytující se opětovně po opravě nebo ve větším počtu vad**, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje zejména, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři 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,

- 2.5 Zákazník je však povinen při uplatnění rozporu s kupní smlouvou určit volbu způsobu vyřízení reklamace. Dodavatel případně na nevhodnost volby zákazníka upozorní a navrhne vhodný způsob (zejména v případě, kdy zákazník vyžaduje způsob týkající se odstranitelné vady, ale prodávající zjistí, že se jedná o vadu neodstranitelnou). Pokud spotřebitel nezvolí způsob vyřízení reklamace v dodavatelem poskytnuté přiměřené lhůtě, zvolí jej dodavatel. V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.

Podnikatel:

- 2.6 Je-li zákazníkem podnikatel, v případě odstranitelné vady bude vada odstraněna opravou. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se dodavatel s zákazníkem dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.
- 2.7 Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, dodavatel je oprávněn vadné plnění vyměnit za plnění se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi nebo si ponechat vadné plnění a vystavit dobropis.

III. Záruka

- 3.1 Konkrétní dodavatel odpovídá za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka). Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- 3.2 Při prodeji zboží spotřebiteli je záruční doba 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis dobu delší. V ostatních případech, kdy dochází k prodeji zboží subjektu, který jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, je záruční doba 24 měsíců, není-li smluvně dohodnuto jinak. Výjimkami jsou případy, kdy pro zákazníka, který není spotřebitel, výrobce stanovil záruční dobu kratší nebo omezil podmínky záruky.
- 3.3 Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie), bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo zákazníka reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není obvyklou životností dotčeno, ale zákazníka tímto informujeme, že záruka se dle § 619 odst. 2 obč. z. nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku.
- 3.4 Dále jsou výjimkami věci použité či poškozené, u nichž o tom byl zákazník při uzavření smlouvy informován. Je-li zákazníkem spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá dodavatel za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí zákazníkem, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci zákazníkem. Tuto dobu uvede dodavatel v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věcí prodáváných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- 3.5 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 poškozením vyšší mocí (např. přírodní živly), vlastní úpravou zákazníka, špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, používáním v nevhodném prostředí vyloučeném dokumentací k plnění, nadměrným zatěžováním, nekvalifikovaným zásahem, použitím a instalací, které jsou v rozporu s dokumentací poskytnutou k plnění nebo účinky přepětí v rozvodné síti (zejm. spálené součástky nebo plošné spoje). Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla (jde-li o prvky nutné k zachování záruky) se zákazník vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí plnění a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno. Omezení záruky se neuplatní z důvodu, který odpovídá vlastnosti plnění, která byla výslovně ve smlouvě vymíněna a sjednána.

- 3.6 Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva zákazníka, která se ke koupi věci váží podle zvláštních právních předpisů.
- 3.7 Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

IV. Místo uplatnění reklamace

- 4.1 Je-li zákazník podnikatel, uplatní reklamaci výhradně prostřednictvím provozovatele e-shopu a to v jeho sídle v provozních hodinách uvedených na e-shopu.
- 4.2 Spotřebitel uplatní práva z odpovědnosti za vady u konkrétního dodavatele, který plnění dodal. Je-li však v záručním listě zboží uveden autorizovaný servis (není-li uvedeno jinak, je autorizovaným servisem provozovatel e-shopu) a tento autorizovaný servis je umístěn v místě konkrétního dodavatele nebo v místě pro zákazníka bližším, uplatní zákazník právo v autorizovaném servise.
- 4.3 Provozní doba konkrétního dodavatele může být stanovena individuálně s nutností konkrétní domluvy o termínu prostřednictvím kontaktů. Provozní doba provozovatele e-shopu je uvedena na e-shopu.
- 4.4 Je-li předmětem reklamace služba (typicky montáž), uplatní reklamaci zákazník vždy u konkrétního dodavatele, který službu provedl.
- 4.5 Při zasílání k reklamaci přepravním či poštou zákazník zásilku zřetelně označí „reklamace e-shop“ a věc řádně zabalí tak, aby předešel jejímu poškození. Reklamace zaslaná formou dobírky nemusí být přijata.

V. Lhůty

- 5.1 Konkrétní dodavatel rozhodne o reklamaci do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Vzhledem k sortimentu e-shopu je vždy nutné odborné posouzení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se zákazník s konkrétním dodavatelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná vůči zákazníkovi, který je podnikatel.
- 5.2 Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je konkrétní dodavatel povinen na žádost spotřebitele poskytnout zejména název nebo jméno a adresu konkrétního dodavatele, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci. Tuto informaci poskytuje tímto konkrétní dodavatel tak, že vždy je možno uplatnit reklamaci u konkrétního dodavatele prostřednictvím provozovatele e-shopu.
- 5.3 Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení reklamačního řízení byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Konkrétní dodavatel je povinen vydat kupujícímu zákazníkovi o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání. Jsou-li práva z odpovědnosti za vady uplatněna prostřednictvím provozovatele e-shopu, vydá toto potvrzení provozovatel e-shopu v zastoupení konkrétního dodavatele.
- 5.4 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. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při objednávce.
- 5.2 Dodavatel vydá zákazníkovi, který je spotřebitelem, písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o

datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

VI. Doklad pro uplatnění záruky

- 6.1 Jako doklad o záruce může vystavit konkrétní dodavatel záruku písemnou formou (záruční list). Obvykle však vystavuje konkrétní dodavatel ke každému plnění nákupní doklad, např. fakturu, prodejku atp., namísto záručního listu. V záručním listu nebo dokladu plněním jeho funkci uvede konkrétní dodavatel potřebné identifikační údaje požadované právními předpisy pro uplatnění záruky (zejm. název plnění, délka záruky, cena, množství, číslo výrobku, označení obchodní firmy, IČ, sídlo a údaj o zápisu do registrů konkrétního dodavatele).
- 6.2 V případě, kdy je vystaven záruční list a je to třeba, konkrétní dodavatel v záručním listu vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.
- 6.3 Při uplatnění reklamace předloží zákazník spolu s reklamovanou věcí i doklad o záruce, který obdržel. Pokud doklad obsahoval číslo výrobku, musí zákazník, který je podnikatel, předložit doklad shodující se číslem s číslem na reklamovaném výrobku. Zákazník, který je spotřebitel, může prokázat totožnost výrobku i jiným prokazatelným způsobem, ale doporučujeme mu předložit doklad.
- 6.4 Je-li poskytována prodloužená záruka, musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem.

VII. Neoprávněná reklamace

- 7.1 Neoprávněná reklamace bude zamítnuta. V případě, že zákazník souhlasí s placenou opravou, dohodne se s konkrétním dodavatelem o ceně a podmínkách placené opravy. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu zákazníka.
- 7.2 Zboží nemusí být přijato k reklamaci v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

VIII. Vrácení zboží

- 8.1 Po vyřízení reklamace dodavatel upozorní na ukončení reklamačního řízení zákazníka. Zákazník si je povinen převzít zboží v místě, kde jej předal k reklamaci. Pokud zboží nebude vyzvednuto do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyzvednutí o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je dodavatel, dle § 656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.
- 8.2 Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je zákazník povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti.
- 8.3 Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme zákazníkovi, aby si požádal o náhradu nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.
- 8.4 Náklady vrácení zboží při neoprávněné reklamaci nese plně zákazník.

IX. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je k dispozici na stránkách e-shopu, v sídle a provozovnách provozovatele e-shopu a u konkrétních dodavatelů.

Tento reklamační řád je platný ode dne 25.4.2013.

V Brně dne 25.4.2013

TECHNOPARK CZ s.r.o.

Provozovatel e-shopu

Ing. Stanislav Ryšánek, jednatel