Reklamační řád

1. Všeobecná ustanovení

1.1. Reklamační řád (dále jen „RŘ“) je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“). Povinností kupujícího je seznámit se se zněním RŘ ještě před uskutečněním objednávky Zboží. Provedením objednávky Zboží a následně jeho koupí dochází k uzavření kupní smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím, mimo jiné tak dochází i k udělení souhlasu Kupujícího s RŘ a potvrzení, že se s ním seznámil.

1.2. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“) a vztahuje se na zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Zboží“).

1.3. Zákazníkem prodávajícího A-Z TRADERS s.r.o. (dále jen „Prodávající“) je kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „Kupující“).

1.4. Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který dodává Kupujícímu výrobky nebo služby.

1.5. Kontaktní údaje prodávajícího k vyřízení reklamací: reklamace@aztraders.cz, telefonní číslo: +420 771 272 688. Stížnosti vyřizuje vedoucí reklamačního oddělení naší společnosti.

2. Odpovědnost prodávajícího

2.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady a že v době, kdy Kupující Zboží převzal:

a) Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů

b) Zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá

c) Zboží má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li toto ujednání, budou jimi takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které lze očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné

d) Zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy

e) Zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti

2.2. Prodávající ke Zboží přikládá daňový doklad a k některým výrobkům záruční list. Není-li ke Zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění vad Zboží daňový doklad.

2.3. Odpovědnost prodávajícího za vady Zboží se nevztahuje na případ, kdy vada či poškození Zboží vzniklo:

a) nesprávným užíváním Zboží nebo jeho užíváním v rozporu s návodem k použití, pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu Zboží. Užíváním Zboží v rozporu s obecně závaznými pravidly užívání

b) nedovolenými zásahy do přístroje nebo jeho mechanickým poškozením. Neodbornou instalací nebo obsluhou Zboží provedenou neodbornou či nezpůsobilou osobou.

c) elektrickým přepětím

d) užíváním Zboží v podmínkách, které neodpovídá svojí prašností, vlhkostí a teplotou prostředí, které je výrobcem určeno pro užívání Zboží nebo toto jasně vyplývá z povahy samotného Zboží.

e) nesprávným skladováním, nevhodnou manipulací nebo neodbornou přepravou po převzetí Zboží Kupujícím.

3. Vady Zboží a odpovědnost za ně

3.1. Při osobním odběru Kupujícím je okamžik převzetí Zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z Prodávajícího na Kupujícího. Kupující si Zboží prohlédne při převzetí. V případě zjištěných vad Zboží má Kupující právo uplatnit zjištěnou vadu u Prodávajícího. Později zjištěná vada Zboží nebrání Kupujícímu uplatnit zjištěnou vadu u Prodávajícího.

3.2. Při doručení Zboží dopravcem si Kupující do 48 hodin od převzetí zásilky řádně zkontroluje neporušenost Zboží a kompletnost jeho příslušenství. Poškození Zboží nebo obalu Zboží či vadu Zboží je třeba ihned řešit se zástupcem dopravce prostřednictvím sepsání protokolu, kde jsou uvedeny všechny nesrovnalosti a zjištěné vady Zboží nebo jeho obalu. Kupující nemá povinnost poškozené Zboží od dopravce převzít. O zjištěném poškození bez zbytečného odkladu Kupující informuje Prodávajícího.

3.3. Kupující má právo uplatnit u Prodávajícího vady Zboží ve smyslu podstatného či nepodstatného vadného plnění z kupní smlouvy v souladu se zákonnou úpravou.

3.4. V případě podstatného vadného plnění z kupní smlouvy má Kupující nárok na odstranění vadného plnění dodáním bezvadného nového Zboží, dodáním chybějícího Zboží, odstranění vady opravou Zboží, poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny Zboží, právo na odstoupení od kupní smlouvy. Přiměřenou slevou z kupní ceny zboží se rozumí procentuální snížení hodnoty Zboží v důsledku vady s přihlédnutím k amortizaci a délce užívání Zboží Kupujícím.

3.5. V případě nepodstatného vadného plnění z kupní smlouvy má Kupující nárok na odstranění vady opravou nebo poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny Zboží. Přiměřenou slevou z kupní ceny zboží se rozumí procentuální snížení hodnoty Zboží v důsledku vady s přihlédnutím k amortizaci a délce užívání Zboží Kupujícím.

3.6. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od smlouvy odstoupit.

3.7. Uplatní-li Kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

4. Reklamace

4.1. Způsoby předání Zboží k reklamaci

4.1.1. Reklamaci Zboží lze učinit osobně či ji Prodávajícímu zaslat prostřednictvím přepravní služby na adresu A-Z TRADERS s.r.o., Toužimská 856/C1, 199 00 Praha 9 – Letňany (dále jen „Pobočka“), nebo do sídla společnosti na adresu Jeremiášova 2581/2, Praha 13 – Stodůlky, PSČ 155 00 (dále jen „Sídlo“). Kupující by měl, ve vlastním zájmu, zabalit reklamované Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího

nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého Zboží by Kupující měl zásilku označit příslušnými symboly.

4.1.2. Reklamaci Zboží může Kupující uplatnit na Pobočce či v Sídle Prodávajícího s vyplněným reklamačním formulářem. Bez vyplněného on-line reklamačního formuláře dostupného na adrese www.aztraders.cz/reklamace Zboží nepodstoupí reklamační proces. Kupující v tomto formuláři pravdivě vyplní veškeré potřebné informace pro diagnostiku výrobku včetně popisu závady a svých aktuálních kontaktních údajů. Kupujícímu přijde na e-mail shrnutí zadané reklamace a ten po vytisknutí přiloží k reklamovanému Zboží.

4.1.3. Reklamaci Zboží může Kupující uplatnit výhradně v autorizovaném servisu. Vyřízení reklamace se pak řídí podmínkami a reklamačním řádem autorizovaného servisu. Pro informaci ke konkrétní reklamaci je doporučeno kontaktovat reklamační oddělení.

4.2. Stav Zboží předaného k reklamaci

4.2.1. Kupující je povinen Zboží do reklamace předat čisté a ve stavu, který umožňuje provedení zjištění vad Zboží a případnou opravu.

4.2.2. Právem Prodávajícího je odmítnout převzetí Zboží, které je znečištěné anebo jsou znečištěny některé jeho části. Nároky na čistotu Zboží se pak liší dle druhu Zboží, s přihlédnutím k obecným hygienickým zásadám a předpisům.

4.2.3. Právem Prodávajícího je odmítnout převzetí Zboží, jež není kompletní a jehož kompletnost je nezbytná ke zjištění vady, která je předmětem reklamace, nebo odstranění této vady či Zboží, ke kterému nejsou kompletní informace. Běh lhůty pro vyřízení reklamace je pak pozastaven do doby, než Kupující dodá zbývající informace či části Zboží, tak aby bylo možné Zboží řádně přezkoumat a reklamaci vyřídit.

4.2.4. Kupující je povinen před předáním Zboží do reklamace odstranit blokace a zaheslování a provést zálohu dat. Prodávající nenese žádnou odpovědnost za případné porušení či ztrátu dat u Zboží, které bylo předáno k reklamaci.

4.2.5. Kupující je povinen společně se zbožím předaným do reklamace předložit i prodejní doklad, případně dodací list nebo výdejku Zboží, záruční list nebo záruční kartu, certifikát Zboží a další doklady, které byly ke Zboží vystaveny.

4.2.6. Náklady vynaložené na uplatnění reklamace jsou hrazeny Kupujícím.

4.2.7. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady, jako je např. ozkoušení výrobku.

4.2.8. Při převzetí Zboží k reklamaci obdrží Kupující reklamační protokol, který je dokladem platným po celou dobu trvání reklamačního řízení. Obsahem reklamačního protokolu jsou informace o termínu převzetí Zboží, informace o vadě zboží a preference způsobu vyřízení reklamace ze strany Kupujícího.

4.2.9. V případě předání Zboží dle čl. 6.1. obdrží Kupující reklamační protokol formou e-mailu, poté, kdy je Zboží fakticky doručeno přepravní službou Prodávajícímu.

4.2.10. Kupující má povinnost uvést reklamované vady Zboží nejpozději při předání Zboží k vyřízení reklamace, na vady Zboží uplatňované později nebude brán zřetel.

4.3. Oprávněná reklamace

4.3.1. Prodávající po prohlídce Zboží a dokladů předaných společně se Zbožím k reklamaci rozhodne o oprávněnosti reklamace.

4.3.2. Pokud je to možné, oprávněnou reklamaci vyřídí Prodávající na místě.

4.3.3. Pokud není možné vyřízení oprávněné reklamace na místě, přijme Prodávající Zboží od Kupujícího do reklamačního řízení. O převzetí Zboží do reklamačního řízení vystaví Prodávající Kupujícímu písemný doklad o převzetí Zboží.

4.3.4. V rámci reklamačního řízení probíhá podrobné odborné posouzení, na jehož základě je reklamace uznána za oprávněnou nebo neoprávněnou.

4.4. Neoprávněná reklamace

4.4.1. Pokud Prodávající po prohlídce Zboží a dokladů předaných společně se Zbožím k reklamaci rozhodne o neoprávněnosti reklamace, vrátí Zboží Kupujícímu.

4.4.2. V případě neoprávněné reklamace Zboží má Prodávající právo uplatnit náhradu nákladů spojených s vyřízením reklamace vůči Kupujícímu.

4.5. Vyřízení reklamace

4.5.1. Reklamace Kupujícího, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu.

4.5.2. Prodávající provede prohlídku Zboží a dokladů předaných společně se Zbožím k reklamaci a rozhodne o oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace.

4.5.3. O vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího předem dohodnutým způsobem prostřednictvím kontaktních údajů, které Kupující uvedl na reklamačním protokolu.

4.5.4. Informace o vyřízení reklamace obsahuje datum a způsob vyřízení reklamace, případně sdělení o zamítnutí reklamace, včetně odůvodnění.

4.5.5. Kupující je povinen v rámci probíhajícího reklamačního řízení postupovat vůči Prodávajícímu v souladu se zákonnými a podzákonnými předpisy a to tak, aby nároky Kupujícího vůči Prodávajícímu nebyly šikanózního charakteru.

4.5.6. Po vyřízení reklamace je Zboží předáno Kupujícímu buď osobně na základě výzvy k vyzvednutí, nebo zasláno přepravní službou na dodací adresu uvedenou v reklamačním formuláři. Při osobním převzetí je Kupující povinen předložit originál dokladu o reklamaci zaslaný e-mailem po jejím zadání na webu www.aztraders.cz a platný státní doklad totožnosti. Zboží bude vydáno pouze osobě, jejíž totožnost odpovídá Kupujícímu či osobě oprávněné jednat jménem Kupujícího.

4.5.7. V případě nepřevzetí Zboží Kupujícím ve lhůtě delší než 15 kalendářních dní od výzvy k převzetí Zboží ze strany Prodávajícího, má Prodávající nárok na úhradu nákladů spojených s uskladněním Zboží ve výši 100,- Kč za každý započatý kalendářní den. Pokud lhůta nepřevzetí Zboží překročí dobu 2 kalendářních měsíců je právem Prodávajícího Zboží prodat nebo ho ekologicky zlikvidovat a výtěžek z prodeje použít na úhradu nákladů spojených s uskladněním Zboží.

4.5.8. Reklamace baterií se bude řídit Reklamačními pravidly pro baterie uvedenými v příloze 1 RŘ. Reklamace Rozvaděčů se bude řídit Reklamačním postupem pro rozvaděče uvedeným v příloze 2 RŘ.

5. Záruka

5.1. Záruka se vztahuje na vady Zboží, které vznikly při výrobě.

5.2. Délka trvání záruky není totožná s délkou životnosti zboží. Prodejce v rámci posouzení oprávněnosti reklamačního nároku Zboží vždy posuzuje vadu s přihlédnutím ke způsobu a míře opotřebení.

5.3. Na nové Zboží poskytuje Prodávající záruku v délce 12 měsíců. U vybraných komponent však Prodávající zprostředkovává delší záruční dobu poskytnutou Výrobcem, a to zejména v případě střídače, routeru a baterie. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu nebo v návodu připojeném k věci nebo v reklamě uvedena doba, pro kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.

5.4. Doba běhu trvání záruky se započíná dnem následujícím po převzetí Zboží Kupujícím. Doba trvání záruky je pak přerušena na dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě.

5.5. Běh trvání záruční doby se pozastavuje dnem převzetí Zboží do záruční opravy a znovu rozbíhá den následující po dni vyřízení opravy. Podmínkou přerušení běhu doby záruční lhůty je oprávněnost reklamace, na jejímž základě je záruční oprava prováděna. Pokud se jedná o reklamaci neoprávněnou, běh záruční doby pozastaven není.

5.6. Záruka se vztahuje na vady Zboží, které bylo předmětem kupní smlouvy s Kupujícím, a to bez ohledu na způsob a povahu využití Zboží k podnikatelským i nepodnikatelským záměrům.

6. Výluky ze záruky

6.1. Kupující nemá právo na uplatnění záruky z vady Zboží v případě, že tuto vadu sám způsobil nebo o existenci této vady věděl již před převzetím Zboží.

6.2. Vady Zboží vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení a nesprávného spotřebního materiálu.

6.3. Vady Zboží vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací v rozporu s uživatelskou příručkou nebo pokyny k užívání, provedené neodbornou či nezpůsobilou osobou.

6.4. Vady Zboží vzniklé zanedbanou péčí nebo nadměrným zatěžováním v rozporu s uživatelskou příručkou a pokyny k užívání.

6.5. Vady Zboží vzniklé elektrickým přepětím.

6.6. Vady Zboží vzniklé mechanickým poškozením.

6.7. Vady Zboží vzniklé v důsledku používání v podmínkách a prostředí nevhodném s ohledem na prašnost, hlučnost, vlhkost, chemické a mechanické vlivy.

6.8. Vady Zboží vzniklé v důsledku poškození Zboží nebo jeho části počítačovým virem.

6.9. Vady Zboží vzniklé v důsledku používání nelegálního SW, respektive SW, jehož legální původ není Kupující schopen doložit.

6.10. Vady Zboží vzniklé v důsledku chybně provedené upgrade BIOS, firmware.

6.11. Vady Zboží vzniklé v důsledku omezené funkčnosti aplikací, kterou nejsou vytvořeny pro daný operační systém.

6.12. Vady Zboží vzniklé v důsledku použití nekompatibilních součástí, které nebyly předem schváleny pracovníky Prodávajícího na základě výslovné písemné žádosti Kupujícího v rámci objednávky Zboží.

6.13. Vady Zboží vzniklé v důsledku jeho neodborné úpravy, zásahu nebo změny parametrů ze strany Kupujícího.

6.14. Vady Zboží vzniklé v důsledku působení vyšší moci nebo přírodních sil.

6.15. Vady Zboží z oblasti SW vzniklé v důsledku odstraněných ochranných prostředků: fólie, pečeti atd. Tehdy se Kupující stává legálním uživatelem SW dle licenčních údajů výrobce SW.

6.16. Vady Zboží LCD displeje vzniklé v důsledku porušení normy ISO 13406-2 upravující reklamační proces vadných pixelů.

7. Záruční oprava

7.1. Kupující může využít svého práva na odstranění vady opravou Zboží v záruční lhůtě.

7.2. Pro provádění záručních oprav je určen podnikatelský subjekt odlišný od Prodávajícího. Kupující tak může uplatnit nárok na provedení záruční opravy Zboží přímo u podnikatele uvedeného v záručním listu, nebo prostřednictvím Prodávajícího.

7.3. Právo Kupujícího na uplatnění vady Zboží za Prodávajícím se nevztahuje na běžné opotřebení Zboží.

7.4. Právo Kupujícího na uplatnění vady Zboží se nevztahuje na vadu Zboží, pro kterou byla ujednána snížená kupní cena, např. u Zboží prodávaného jako použité.

8. Rozšířená záruka

8.1. Rozšířenou zárukou se rozumí prodloužení záruční doby nad standardní lhůtu poskytovanou Kupujícímu dle čl. 5.3 tohoto RŘ, zpravidla na 24 měsíců, a to za úplatu dle Ceníku nebo na základě individuální písemné dohody Prodávajícího s Kupujícím.

8.2. Prodávající nabízí Kupujícímu možnost rozšířené záruky za úplatu ve výši dle Ceníku odpovídající procentuálnímu navýšení z kupní ceny Zboží, nedohodnou-li se strany písemně jinak. Povinností Kupujícího je úhrada úplaty za rozšíření záruky společně s kupní cenou za Zboží, na které je rozšířená záruka uplatněna.

8.3. Prodávající je povinen vyřídit reklamaci vady Zboží, v rámci rozšířené záruky v nejkratším možném termínu.

8.4. Kupující je povinen předat Zboží k reklamaci, v rámci rozšířené záruky kompletní a neznečištěné.

8.5. Prodávající má právo určit způsob vyřízení reklamace Zboží, v rámci prodloužené záruky. Reklamace může být vyřízena opravou Zboží, výměnou Zboží za stejné Zboží, případně na Zboží vyšší kvality. Pokud oprava ani výměna není možná má Prodávající právo poskytnout Kupujícímu slevu z kupní ceny, případně nabídnout odstoupení od kupní smlouvy.

8.6. Po vyřízení reklamace Zboží v rámci rozšířené záruky se již záruka za Zboží neprodlužuje, ani se neposkytuje záruka nová.

8.7. Kupující nemá nárok na úhradu nákladů vynaložených na dodání Zboží prodávajícímu v rámci uplatnění reklamace v době rozšířené záruky.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Tento RŘ je nedílnou součástí VOP.

9.2. Plné znění tohoto RŘ je k dispozici na centrále Prodávajícího, na prodejních pobočkách Prodávajícího a na webových stránkách Prodávajícího www.aztraders.cz.