

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Plnění účinné od 6. 1. 2023

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tomáš Divák-Valware, IČ 14593386, se sídlem Havlíčkova 234/1, 757 01 Valašské Meziříčí (dále jen „Valware“ nebo „prodávající“)

tímto reklamačním řádem v souladu s § 2166 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“) a § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“)

řádně informuje kupujícího, kterým je spotřebitel (dále jen „zákazník“ nebo „kupující“), o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“), včetně údajů o tom, kde může reklamaci uplatnit.

2. UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY (REKLAMACE)

Kupující je oprávněn uplatnit u prodávajícího právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvou let od převzetí a u použitého zboží v době dvanácti měsíců od převzetí zboží kupujícím (§2165 odst. 1 Občanského zákoníku).

Projeví-li se vada zboží v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje.

Reklamaci zboží lze uplatnit v sídle prodávajícího-firmy Valware, Havlíčkova 234/1, Valašské Meziříčí.

K odstranění vady převezme prodávající zboží na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené (§2170 Občanského zákoníku).

Kupující je povinen předat zboží k vyřízení reklamace ve stavu, který umožňuje přezkoumání jeho vad a případnou opravu.

Reklamace musí být vyřízena a zákazník být o tom informován nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace (§ 19 odst. 3 Zákona na ochranu spotřebitele).

O vyřízení reklamace prodávající vyrozumí zákazníka na telefonní číslo anebo e-mailovou adresu, pokud zákazník tyto kontaktní údaje prodávajícímu poskytne.

V souladu s prozákaznickým přístupem firma Valware vždy poskytne zákazníkovi součinnost potřebnou k tomu, aby jeho reklamace, ať už je vyřizovaná přímo ze strany Valware nebo záručním servisem, byla vyřízena k spokojnosti zákazníka řádně a včas.

3. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI PRODÁVAJÍCÍHO ZA VADY, ZÁRUKA ZA JAKOST

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží:

- a)** odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě,
- b)** je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
- c)** je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně obalu a návodu k montáži nebo instalaci.

Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena společností Valware nebo na její odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.

4. VÝLUKY

Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména, nikoliv však výlučně, na případy, kdy závada nebo poškození zboží vznikla:

- mechanickým poškozením zboží,
- prokazatelně nedovolenými zásahy do zboží, živelní katastrofou nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je zboží plombami opatřeno,
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- prokazatelně nesprávným užíváním zboží,
- užíváním zboží v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
- užíváním zboží v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
- prokazatelně používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy zboží,
- prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou zboží,
- pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.

Prodávající upozorňuje kupujícího, že spotřební materiál (např. baterie, akumulátor, tisková hlava, lampa projektoru) mívá při běžném užívání obvyklou životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo Kupujícího reklamovat zboží na základě záruky tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebením zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností.

5. ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACE POČÍTAČŮ A DALŠÍCH ZAŘÍZENÍ UMOŽŇUJÍCÍCH UKLÁDÁNÍ DIGITÁLNÍHO OBSAHU NEBO DAT

V případě reklamace zboží obsahujícího elektronická data kupujícího nebo třetí osoby se kupující zavazuje zajistit zálohování těchto dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození.

Při reklamování počítače nebo jiného zařízení umožňujícího ukládání digitálního obsahu nebo dat je kupující povinen dále zajistit, aby kupujícím byly dodrženy všechny licenční podmínky, v počítači nebyl nainstalovaný nelegální software a byla odstraněna všechna hesla, PIN apod. nebo hesla a PIN uvést do reklamačního protokolu.

Prodávající při převzetí zboží k reklamaci neodpovídá za zneužití, ztrátu nebo poškození elektronických dat kupujícího nebo třetí osoby uložených na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, jež jsou součástí zboží.

Prodávající dále upozorňuje kupujícího, že v případě výměny zboží se původní zboží kupujícímu nevrací.

6. POZÁRUČNÍ OPRAVY (POPRODEJNÍ SERVIS)

Firma Valware je oprávněná zprostředkovat zákazníkům pozáruční opravy prostřednictvím dohodnutých partnerů, a to ve lhůtách, způsobem a v cenách pro zákazníka určených tímto partnerem.

7. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě, že kupující není spokojený se způsobem, kterým prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že prodávající porušil jeho práva, a nedošlo k urovnání sporu dohodou přímo mezi zákazníkem a prodávajícím, má zákazník právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>.

Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

8. ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Tento reklamační řád je platný a účinný od 6. 1. 2023 a plně nahrazuje předchozí reklamační řád. Pro reklamaci zboží je rozhodující znění reklamačního řádu platného a účinného ke dni koupě zboží zákazníkem.