

Reklamační řád

 ve smyslu zákona č.40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník)

a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

Reklamační řád upřesňuje postup zákazníka a společnosti Computer Agency o.p.s. v případě, že přes veškeré úsilí společnosti Computer Agency o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.

Článek I

Prevence

- **Odst.1:** Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku.

Článek II

Základní podmínky reklamace

- **Odst.1:** Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- **Odst.2:** Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukčního řešení.
- **Odst.3:** Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
- **Odst.4:** Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamované zboží kompletní, v originálním balení a ke zboží je přiložený záruční list
- **Odst.5:** Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. Společnost Computer Agency může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší.

Článek III

Místo a způsob uplatnění reklamace

- **Odst.1:** Zákazník může uplatnit reklamaci poštou nebo osobně přímo v sídle společnosti.
- **Odst.2:** Společnost Computer Agency je povinná vydat nebo zaslat elektronicky zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo z odpovědnosti za vady uplatnil, o způsobu řešení reklamace, jakož i o provedení případné opravy a o době jejího trvání.

- **Odst.3:** Jakmile zákazník uplatní některé z práv odpovědnosti za vady zboží, například právo na odstranění vady, či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s vedoucím prodejny nebo jím pověřeným pracovníkem jinak.

Článek IV

Lhůty pro uplatnění reklamace

- **Odst.1:** Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila.. Záruční doba je 24 měsíců a začíná běžet ode dne převzetí zboží nebo předání zboží k přepravě.
- **Odst.2:** Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Společnost Computer Agency je povinna vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadné součásti vztahuje se nová záruční doba na vyměněnou součást.

Článek V

Odstranitelné vady

- **Odst.1:** Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěla funkce a kvalita zboží.
- **Odst.2:** V případě výskytu odstranitelné vady má zákazník právo, aby byla bezplatně, a řádně odstraněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se se společností Computer Agency nedohodne jinak.
- **Odst.3:** Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může zákazník požadovat výměnu zboží (lze vyměnit za jakékoliv zboží). Pokud není výměna zboží možná, může zákazník žádat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit.
- **Odst.4:** V případě vady odstranitelné má zákazník právo na výměnu zboží (lze vyměnit za jiné zboží) nebo na odstoupení od smlouvy pokud:
 - reklamace nebyla vyřízena do 30 dnů ode dne jejího uplatnění a nedošlo k jiné dohodě
 - zákazník nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.

Článek VI

Neodstranitelné vady

- **Odst.1:** Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
- **Odst.2:** Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady má zákazník právo:
 - požadovat výměnu zboží za nové bezvadné (lze vyměnit za jakékoliv zboží)
 - nebo odstoupit od kupní smlouvy
- **Odst.3:** V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží jako zboží bez vady a zákazník nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.
-

V Brně dne 12. srpna 2010

Miriám Bejčková