

Podrobný reklamační řád

Pokud jsou přesto v některém z níže uvedených bodů podmínky tohoto řádu v rozporu se zákonnou úpravou chránícího koncového spotřebitele (např. při změně zákona může zákonná úprava chránit koncového spotřebitele lépe, než je tomu dáno tímto řádem), podmínky pro koncového spotřebitele se samozřejmě řídí zákonnou úpravou pro spotřebitele příznivější.

Reklamační řád upravuje záruku na zboží a postup při jeho reklamaci

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené v prodejnách společnosti, případně v prodejnách partnerských poboček, jehož reklamace byla uplatněna v záruční době. Reklamační řád byl vypracován v souladu s:

- [Občanským zákoníkem 89/2012 Sb.](#) a [Zákonem o ochraně spotřebitele 634/1992 Sb.](#), jejichž právní režim se užije, je-li kupujícím:

spotřebitel vymezený § 419 NOZ

"Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná."

- [Občanským zákoníkem 89/2012 Sb.](#), jehož právní režim se užije, je-li kupujícím:

podnikatel vymezený § 420 NOZ

"Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele."

Pro účely ochrany spotřebitele a pro účely [§ 1963](#) se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele."

Pro vyvrácení pochybností a předcházení vzniku možných kolizí či rozporů se pro účely smluvního vztahu rozumí podnikatelem každý, který se bude identifikovat vůči prodávajícímu IČ a pod tímto IČ bude též konat právní úkony.

Kupující převzetím zboží od prodávajícího či přepravce souhlasí s tímto uvedeným reklamačním řádem a jeho postupem. Kupující, jakožto spotřebitel i podnikatel, jsou povinni se seznámit s reklamačním řádem již před uskutečněním objednávky, to vše za účelem předcházení možných rozporů či kolizí.

Záruka

1. Délka záruky z titulu práva za vady dle § 2165 odst. 1 občanského zákoníku je uvedena na dodacím listě, kdy minimální doba záruky na nové zboží je 24 měsíců. Pokud se jedná o použité spotřební zboží, doba záruky je stanovena na 12 měsíců. Záruční doba na dodané zboží začíná dnem převzetí zboží zákazníkem a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. (Doba trvání reklamace počíná dnem následujícím po přijetí zboží prodávajícím a končí dnem vyřízení reklamace, nikoliv až dnem vyzvednutí zboží zákazníkem.) V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Záruka se vztahuje na vady materiálu,

- funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci zboží, provedené pracovníky prodávajícího.
2. V případě, kdy je kupujícím podnikatel, přebírá prodávající v první řadě záruku za jakost v délce, kterou uvádí výrobce předmětného zboží či produktu (např. výrobky HP 1 rok) maximálně však 24 měsíců. Uplatní-li kupující vadu výrobku, za kterou prodávající odpovídá, má kupující nárok na její odstranění.
 3. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu nebo pokud kupující vadu sám způsobil.
 4. Záruka se nevztahuje na následující případy:
 - vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu a případné škody v důsledku toho vzniklé
 - vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti a na poškození zařízení způsobené nadměrným mechanickým opotřebením
 - na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním
 - vzniklé mechanickým poškozením zboží
 - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy kancelářskému prostředí
 - neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží
 - pokud bylo zboží nebo jeho část poškozena počítačovým virem
 - pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu
 - zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami
 - provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
 - zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.)
 - při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware
 - zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí - prodávající doporučuje kupujícímu pravidelné čištění mechanických součástí (PC sestavy, větráky, chladiče) odborným servisem, v důsledku poškození produktu vlivem prachu může dojít k zamítnutí reklamace
 - Prodávající nenesou odpovědnost za případné problémy vzniklé v důsledku omezené funkčnosti aplikací, které nejsou vhodné (tj. nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém. Dále prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky prodávajícího neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce.
 - V případě softwarového zboží se záruka vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost médií (tj. média nesmí být poškrábána apod.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software.

V souvislosti s výše uvedeným bere kupující na vědomí, že záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou je zboží způsobilé vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet a plnit tak svou plnohodnotnou funkčnost. Prodejce tak v reklamačním řízení posuzuje nárokovanou vadu i s ohledem na výše uvedenou životnost a způsob míry opotřebením. Tato posuzovaná skutečnost bude tvořit součást obsahu

reklamačního protokolu, pokud se na ni prodejce bude odvolávat jako na důvod zamítnutí reklamace v záruční době.

Uvedení do původního stavu

V případě vrácení zboží ze zápůjčky nebo v rámci 14 denní lhůty je třeba, aby produkt byl ve stejném stavu, jako jsme Vám ho předávali. Produkt musí být řádně zabalen, očištěn, inicializován do továrního nastavení a dodán spolu s kompletním balením. V následujících návodech je popsáno, jak zboží uvést do tohoto stavu v závislosti na zboží, které vracíte.

Všechny produkty, abyste přešli účtování poplatků, je potřeba vrátit kompletní, včetně obalových materiálů, nepoškozené a bez známek používání.

Způsob reklamace

1. Při uplatnění reklamace je nutno předložit kompletní reklamovaný předmět plnění včetně příslušenství nebo jeho reklamovanou část.
2. V případě, že bylo zboží zakoupeno kupujícím, který je podnikatelem dle výše uvedeného, musí kupující uplatňovat reklamaci přímo a jen v autorizovaném servise. V tomto případě se reklamace řídí podmínkami autorizovaného servisu.
3. Spotřebitel ve vlastním zájmu na rychlém vybavení reklamace předloží spolu s reklamovaným předmětem fakturu dokládající uzavření kupní smlouvy ohledně reklamovaného předmětu plnění, dodací list nebo výdejku včetně uvedených sériových čísel jednotlivých součástí předmětu plnění (to se nevztahuje na zapečetěné sestavy PC), případně i zvláštní certifikát, záruční list nebo záruční kartu, která slouží k provedení reklamace v autorizovaných servisních střediscích výrobců. Zákazník si náklady na přepravu zboží hradí sám.
4. Při uplatňování reklamace zákazník uvede, jakým způsobem si přeje reklamaci vyřešit.
5. V případě potvrzení oprávněnosti reklamace má zákazník nárok požadovat náhradu přiměřených nákladů vzniklých dopravou reklamovaného zboží.
6. V případě uplatnění reklamace si spotřebitel ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy daného zboží, nejlépe do obalu originálního a to z důvodu nebezpečí možného poškození zboží.
7. Dodavatel není povinen přijmout k reklamaci předmět plnění, nepředá-li jej odběratel s požadovanými součástmi a příslušenstvím.
8. Přesné označení vytýkaných vad a specifikaci práv, která odběratel vůči dodavateli uplatňuje, je třeba dodavateli sdělit hned na počátku při uplatnění reklamace, nejpozději před předáním reklamovaného předmětu dodavateli.
9. Dodavatel po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného předmětu:
 - uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí
 - není-li možné oprávněnou reklamaci na místě vyřídít, přijme reklamovaný předmět do reklamačního řízení, v jehož průběhu dojde bez zbytečného prodlení k vyřízení oprávněné reklamace. O převzetí reklamovaného předmětu vystaví dodavatel odběrateli písemný doklad, jehož správnost potvrdí obě smluvní strany svými podpisy
 - na místě odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamovaný předmět odběrateli vrátí
 - přijme reklamovaný předmět k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamace buďto uznána jako oprávněná a v rámci reklamačního řízení bez zbytečného prodlení vyřízena, nebo bude odmítnuta. O převzetí reklamovaného předmětu vystaví dodavatel odběrateli písemný doklad, jehož správnost potvrdí obě

smluvní strany svými podpisy

10. O způsobu vyřízení reklamace (uznání reklamace jako oprávněné, nebo odmítnutí reklamace jako neoprávněné) může vyrozumět dodavatel odběratele předem dohodnutým způsobem (písemně, nebo některým z dálkových komunikačních prostředků). Toto však nezbujuje odběratele povinnosti samostatně se informovat o stavu reklamace. V případě, že tak odběratel neučiní, pak musí snášet důsledky, které z jeho nečinnosti v tomto směru plynou (viz nálezn Ústavního soudu České republiky, sp. zn. III.ÚS2983/08).
11. Kupující bere na vědomí, že při uplatňování práv v reklamačním řízení bude vůči prodávajícímu postupovat způsobem, který je slučitelný s literou zákona a obecně závaznými normami chování a nebude postupovat způsobem, který by ve svém důsledku znamenal šikanózní výkon práv v rozporu s dobrými mravy a oprávněnými zájmy smluvních stran.
12. Prodávající může od kupujícího požadovat kompletní příslušenství, které obdržel při koupi zařízení. Při nedodání příslušenství na základě tohoto požadavku, může být reklamace zamítnuta. Kompletním příslušenstvím mohou být myšlena sluchátka, instalační CD, přidané kabely, napájecí adaptér, dálkový ovladač atd.
13. Kupující je oprávněn uplatňovat nároky, které jsou přiměřené vadě příslušného reklamovaného zboží a které se posuzují z hlediska intenzity porušení kupní smlouvy tj. zda jde o podstatné či nepodstatné porušení kupní smlouvy s ohledem na vadu příslušného předmětu zboží.
14. Pro vyloučení pochybností se podstatným porušením smlouvy v souladu s § 2002 odst. 1, občanský zákoník rozumí: *"Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není."*
15. V případě podstatného porušení kupní smlouvy má kupující nárok na:
 - odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci
 - odstranění vady opravou věci
 - přiměřenou slevu z kupní ceny
 - odstoupení od smlouvy
16. V případě nepodstatného porušení kupní smlouvy má kupující nárok na:
 - odstranění vady
 - přiměřenou slevu z kupní ceny
17. Přiměřenou slevou z kupní ceny se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí sleva, která procentuálně odpovídá snížení užitné hodnoty výrobku v důsledku vady s přihlédnutím k charakteru a druhu zboží, době užívání a opotřebení reklamovaného zboží.
18. V případě oprávněných reklamací bude prodávající postupovat přednostně tímto způsobem:
 - V případě odstranitelných vad přednostně prodávající odstraní závadu opravou reklamovaného předmětu, případně jeho součástí
 - V případě opakovaného výskytu vad nebo většího množství vad, které brání kupujícímu v řádném užívání, dodavatel přistoupí přednostně k výměně za nový předmět (resp. jeho součást) téhož typu. Nesouhlasí-li s tímto postupem zákazník, může žádat přiměřenou slevu z ceny předmětu plnění nebo od smlouvy odstoupit.
19. V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen předat prodávajícímu kompletní předmět plnění včetně příslušenství a dokumentace, smluvní strany si v tomto případě vrátí vzájemná plnění dle zásad o bezdůvodném obohacení.
20. Kupující je povinen před předáním zboží k reklamačnímu řízení provést příslušnou zálohu dat. V případě, kdy kupující zálohu dat neprovede, bere na sebe nebezpečí škody v důsledku možné ztráty dat při vyřízení reklamace.

Vydání reklamovaného předmětu plnění

Reklamovaný předmět vydá dodavatel po vyřízení reklamace pouze při předložení originálu potvrzení o převzetí zboží, předložení státního dokladu (prokazující oprávněnost příslušné osoby) se shodným jménem jako je na kupní smlouvě či doložením, že přebírající je statutárním orgánem společnosti či subjektem oprávněným za ni jednat v souvislosti s uzavřenou příslušnou kupní smlouvou.

Účtování skladného

1. Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován, bude prodávajícím účtováno skladné za uložení věci ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení. Pokud si kupující zboží nevyzvedne z vyřízené reklamace ani do 6 měsíců ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
2. Kupující bere na vědomí, že prodávající může dle výše uvedeného postupovat cestou svépomocného prodeje dle § 2126 a násl. Občanského zákoníku, kdy v případě prodlení strany s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodlévajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodlévajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí.

Neoprávněná reklamace

V případě neoprávněné reklamace má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli částku odpovídající účelně vynaloženým nákladům na reklamační postup (platí v případě postupu dle obchodního zákoníku).

Odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů v případě distančních smluv

1. Kupující, který je spotřebitelem, má právo dle § 1829 a násl. Občanského zákoníku odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dnů od převzetí zboží za předpokladu, že kupní smlouva byla uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku. Pokud se tak spotřebitel rozhodne, je potřeba zboží poslat, popř. dodat zpět bez zbytečného odkladu, maximálně do 14 dnů od prokazatelného sdělení prodávajícímu o odstoupení od kupní smlouvy (odstoupení od smlouvy může být provedeno e-mailem, poštou či obdobným způsobem jasného a prokazatelného sdělného způsobu zachycující projev vůle kupujícího o odstoupení). Proávající do 14 dnů od navrácení zboží či prokázání, že zboží bylo odesláno, vrátí zákazníkovi zpět odpovídající částku, kterou přijal. Kupující bere na vědomí, že prodávající může navrácenou cenu, kterou přijal, snížit o částku, kterou zboží ztratilo běžným užíváním, toto snížení však bude vždy přiměřené s ohledem na dobu užívání a míru opotřebení navráceného zboží. Vrácení peněz probíhá výhradně převodem na bankovní účet kupujícího. V případě, kdy tento způsob nebude možný pro překážku na straně spotřebitele, budou finanční prostředky navraceny stejným způsobem, jakým je prodávající převzal. V případě dalšího nákupu u společnosti může být částka ihned po vystavení započtena oproti nové faktuře u prodejce.
2. Kupující bere výslovně na vědomí v souladu s § 1832 odst. 2 Občanského zákoníku, že v případě, kdy zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí

- prodávající spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží ,stejně tak, že náklady na zpětné vrácení předmětu koupě hradí kupující.
3. Uplatňuje-li kupující své právo na odstoupení od smlouvy do čtrnácti dnů od převzetí zboží, která byla uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku a zboží mu bylo předáno prostřednictvím přepravní služby či kurýrem, uplatňuje toto své právo na Centrále firmy.
 4. Uplatní-li kupující právo na odstoupení od smlouvy, má kupující povinnost nést náklady spojené s vrácením zboží dle aktuálního ceníku.
 5. Ceník je pouze orientační, uvedené ceny se mohou lišit v závislosti na skutečných nákladech spojených s vrácením zboží a dle typu navraceného zboží.
 6. Kupující nemůže odstoupit podle § 1837 Občanského zákoníku od kupní smlouvy:
 - o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy
 - o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy
 - o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu
 - o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím
 - o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů
 - o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit
 - o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal
 - o dodávce novin, periodik nebo časopisů
 - o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy

Úprava záručních podmínek v době rozšířené záruky

1. Rozšířenou zárukou se rozumí prodloužení záruční doby, resp. záruční doba, jejíž běh začíná po uplynutí zákonné záruční doby (tedy po uplynutí 24 měsíců od převzetí zboží zákazníkem) do uplynutí rozšířené záruční doby určené prodávajícím za níže uvedených podmínek.
2. Podmínky pro uplatnění vad zboží v době rozšířené záruky:
 - prodávající je povinen vyřídit reklamaci vady v nejkratší možné době od převzetí reklamovaného zboží
 - zákazník je povinen zboží k reklamaci v době rozšířené záruky dodat kompletní, jinak takové zboží nemusí být k reklamaci přijato
 - reklamace v rámci rozšířené záruky může být vyřízena opravou, certifikovanou opravou, případně výměnou za stejné, popřípadě kvalitativně lepší zboží. Není-li oprava či výměna zboží možná, může prodávající poskytnout zákazníkovi slevu z kupní ceny, nebo může zákazník od smlouvy odstoupit. Způsob vyřízení reklamace je zcela závislý na vůli prodejce.

- po řádném vyřízení reklamace v době rozšířené záruky se záruční doba již neprodlužuje ani se neposkytuje záruka nová.
- v případě uplatnění reklamace v době rozšířené záruky se na zákazníka nevztahuje nárok na proplacení nákladů s dopravou

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. ledna 2014. Reklamační řád je k dispozici v centrále a provozovnách prodávajícího nebo jako dokument na www.dawicom.com. Změny řádu vyhrazeny.

Vážení spotřebitelé, dovoluji vás informovat, že od 1.2.2016 je příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce.