

## Reklamační řád

Tento reklamační řád je platný od 19.6.2009 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího a na www stránkách [www.ap-shop.cz](http://www.ap-shop.cz) a [www.gala-market.cz](http://www.gala-market.cz).

### I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi kupujícím a prodávajícím, kterým je firma Bohumil Boura GALANCE. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu přepravci, není-li kupujícím spotřebitel, a je-li kupujícím spotřebitel, okamžik převzetí zboží od dopravce.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo...).

### II. Délka záruky

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě. Zákonná záruční doba je obecně 24 měsíců\* pro spotřebitele\*\*. Proávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě (ve sloupci záruka).

Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené záruční lhůty.

Je-li kupujícím spotřebitel, v rámci zákonné záruční lhůty se reklamacie řídí Občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s přihlédnutím k upřesněním v tomto reklamačním řádu. U prodloužené lhůty se reklamacie řídí výhradně tímto řádem.

\* Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd.). Je-li kupujícím spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Proávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců. Tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

\*\* U vybraných produktů je výrobcem záruka pro kupující, kteří nejsou spotřebitelem, omezena. Zákonná práva koncového zákazníka (spotřebitele) tím nejsou nijak dotčena, záruka pro něj platí dle zákona.

### III. Záruční podmínky

I. Kupující, který není spotřebitelem je povinen, a kupujícím, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

II. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: [obchod@galance.cz](mailto:obchod@galance.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamacie neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabavuje spotřebitele práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

III. Místem pro uplatnění reklamace je provozovna prodávajícího: Bohumil Boura, GALANCE, Fibichova 962, 289 03 Městec Králové. U zboží, kterému je na území ČR poskytován autorizovaný servis (monitory, tiskárny, notebooky, apod...), doporučujeme kupujícím v zájmu urychlení postupu uplatnit reklamaci přímo v autorizovaném servisním středisku výrobce.

IV. V případě, že bylo zboží zakoupeno kupujícím, který není spotřebitel (kupujícím s IČ nebo prodejcem výpočetní techniky), musí kupující uplatňovat tuto reklamaci přímo a jen v autorizovaném servise. V tomto případě se reklamacie řídí podmínkami autorizovaného servisu.

V. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu prodávajícího. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel.číslo.). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícím spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

VI. Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i kupujícím, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

VII. Proávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky prodávajícího neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce.

VIII. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti.

IX. Proávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém. Za případné problémy způsobené omezenou funkčností aplikací, které tuto podmínku nespĺňují, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.

X. Záruka se nevztahuje na zboží s porušenými ochrannými pečetěmi, informativními nálepkami, sériovými čísly atd. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezuji právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno. Je-li kupujícím spotřebitel, nezaniká záruka jako celek, avšak zaniká právo reklamovat ty vady, které vznikly v příčinné souvislosti s výše uvedeným jednáním.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:

- a) mechanickým poškozením zboží,
- b) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),
- c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e) pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem,
- f) pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- g) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- h) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- i) zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- j) při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmwaru,
- k) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

XI. V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (média nesmí být poškrábána apod.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevíření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software.

XII. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

XIII. Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek (např. počítač), ale nekorektní instalace software (operační systém, antivir...), pokud byla data poškozena nekorektním chováním některé aplikace (hry, viry...), nebo jestliže data poškodil kupující, nebo třetí osoba, bude reklamace zamítnuta. V případě, že zákazník souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku.

XIV. Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k opravě, doporučujeme kupujícímu zabezpečit si vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození. Prodávající neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat v počítačovém systému.

XV. Zařízení pro ukládání dat jsou zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem s náhodným charakterem výskytu poruch. Prodávající upozorňuje tímto kupujícího na uvedenou skutečnost a doporučuje provádět systematické zálohování uživatelských dat na vhodném zařízení (např. externí HDD, CD, DVD....). Záruka však tímto upozorněním není omezena.

## **IV. Způsob vyřízení reklamace**

### **Je-li kupujícím spotřebitel:**

Shoda s kupní smlouvou

Je-li kupujícím spotřebitel, v případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projevuje 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.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

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 kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy, tatáž práva spotřebiteli náleží, jde-li sice o vadu odstranitelnou, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, 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.

V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.

Je-li kupujícím spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o

vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který při nákupu uplatňoval IČ a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Proávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamae uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamae je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamae, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamae.

**Je-li kupující osoba, která není spotřebitelem (kupující s IČ):**

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

I. Po vyřízení oprávněné reklamae se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamae. V případě neoprávněné reklamae se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamae zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamae. Pokud byla reklamae vyřízena výměnou, je další případná reklamae považována za první reklamaci zboží. Doba trvání reklamae se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamae do dne vyřízení reklamae. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

II. Po vyřízení reklamae prodávající upozorní o ukončení reklamae kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího. Pokud se z technických důvodů stane, že SMS nebo e-mail neobdrží kupující v zákonné třicetidenní lhůtě, má kupující možnost se automaticky dostavit na reklamační oddělení, kde mu bude vyřízená reklamae vydána proti předloženému originálu příjemky reklamae.

III. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být úprava provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamae) je prodávající, dle § 656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat při výdeji reklamae částku za uskladnění.

**V. Spotřební materiál**

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (cartridge, toner, tisková hlava, baterie...), je jeho životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak.

Právo spotřebitele reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Spotřebitel však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se dle § 619 odst. 2 obč. z. nevztahuje na opotřebené způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku.

**VI. Bezplatný servis**

Na produkty prodávané s delší zárukou než 24 měsíců je zajišťován po uplynutí lhůty 24 měsíců tzv. bezplatný servis. V případě vady zboží po lhůtě 24 měsíců bude takový produkt přijat do servisu a bude opraven nebo vyměněn za jiný kus se stejnými nebo lepšími parametry. Pokud ani jedno z těchto řešení nebude možné, bude vystaven dobropis. Proávající se zavazuje takovýto servis ukončit ve lhůtě 35 dnů od přijetí zboží.

Vypracováno v souladu s občanským zák. č. 40/1964 Sb. § 598, 616 – 627 a zák. č. 634/1992, oba ve znění pozdějších novelizací.

Proávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

Tento reklamační řád platí od 19. června 2009.

Schválil:

Bohumil Boura