

Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád společnosti Duhový servis v.o.s., platné od 1.1.2010

Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit dle § 53 odstavec 7 bez uvedení důvodu do 14 dnů od převzetí plnění. Odstoupit od smlouvy nelze jedná-li se dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele. Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit podle odstavce 7 od smlouvy také v případech uvedených v odstavci 8. Uplatní-li spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy podle odstavce 7, má dodavatel právo na náhradu vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží. Dodavatel je povinen vrátit spotřebiteli zaplacenou finanční částku do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.

V případě počítačů dodává prodávající standardní konfigurace. Pokud si kupující přeje dodat počítač v jiné než standardní konfiguraci, dodací doba je závislá na dostupnosti jednotlivých komponent a může trvat až 6 týdnů. Při objednávce jiné, než standardní konfigurace, je kupující povinen v objednávce jasně uvést požadavky na značku a typ použitých komponent. Pokud tak neučiní, má prodávající právo, použít pro kompletaci zařízení komponenty typu a značky dle vlastního uvážení a zkušenosti. Z ekonomických důvodů je pro zákazníka výhodnější provedení finální montáže pamětí a pevných disků (netýká se SSD disků) u společnosti Duhový servis. Vždy je tedy dodávka a montáž těchto komponent prováděna tímto způsobem. Pokud si zákazník přeje jiný způsob montáže, je tuto skutečnost povinen uvést do objednávky. Dojde tím však k navýšení ceny za dodávku zařízení. Byly-li použity při kompletaci zboží věci předané kupujícím, neodpovídá prodávající za vady zboží, které byly způsobeny použitím těchto věcí, jestliže prodávající při vynaložení odborné péče nemohl odhalit nevhodnost těchto věcí pro kompletaci zboží nebo na ni kupujícího upozornil, avšak kupující trval na jejich použití. Za montáž komponent dodaných kupujícím je účtován poplatek za montáž.

Kupující je povinen zboží a jeho příslušenství při jeho převzetí důkladně prohlédnout a zjistí-li jakékoliv nesrovnalosti, toto ihned oznámit prodávajícímu. Na pozdější reklamace nekompletnosti, poškození či dodání jiného zboží než bylo objednáno nebude brán zřetel. Převzetí je okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží z prodávajícího na kupujícího.

Ke každému zboží je přikládán daňový doklad, k některým výrobkům záruční list.

Prodávající kupujícího při prodeji seznamuje s návodem na obsluhu. Před prvním použitím je kupující povinen podrobně prostudovat podmínky provozu zařízení včetně návodu na obsluhu (je-li vzhledem k povaze zboží přikládán), návodem se řídit a zařízení připojovat jen k elektrické síti podle norem ČSN.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží kupující vyjadřuje souhlas s Obchodními podmínkami a Reklamačním řádem společnosti Duhový servis v.o.s. a potvrzuje, že s nimi byl řádně seznámen.

Záruční doba je uvedena na záručním listu/daňovém dokladu. Není-li výslovně uvedeno jinak, trvá 24 měsíců od data převzetí zboží spotřebitelem, v případě obchodně právního vztahu 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, kdy bylo zboží v záruční opravě.

Záruka nebude uznána, předloží-li kupující zboží s porušenými ochrannými pečeti a nálepkami, dále se nevztahuje na zboží vystavené podmínkám teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy neodpovídajícím běžnému kancelářskému prostředí. Záruka se dále nevztahuje na vady způsobené neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží, pokud se závada projevuje pouze ve spojení se software, u kterého není kupující schopen doložit legální způsob nabytí nebo použitím nekompatibilního software a nevhodného spotřebního materiálu, pokud bylo zboží poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo obchodními podmínkami, zapojeno do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN. Záruka se dále nevztahuje na zboží poškozené živly. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení zboží (nebo jeho dílů) způsobené používáním. Kratší životnost nelze v takovém případě považovat za vadu a ani ji jako takovou reklamovat. Na baterie je záruka 6 měsíců.

Zboží je k reklamaci zásadně předáváno v místě prodeje a osobně. Je-li zasíláno jakoukoli službou, plnou odpovědnost za doručení nese kupující.

Reklamace je jednostranným právním úkonem, kterým kupující označí vadné vlastnosti zboží a zároveň sdělí, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vady uplatňuje. Reklamované zboží musí být doručeno v obalu vylučujícím jeho poškození. Se zbožím je kupující povinen předložit daňový doklad, dodací list, popř. záruční list, byl-li se zbožím dodán.

Zákazník má nárok na bezplatné vyřízení reklamaci. Nebude-li reklamace uznána a zákazník trvá na opravě je prodávající oprávněn účtovat veškeré náklady spojené s testováním a nezáruční opravou. Cena práce technika je uvedena na www.duhovyservis.cz. Zboží bude kupujícímu zpět vydáno po zaplacení nákladů.

Prodávající nebo jím pověřená osoba rozhodne o reklamaci 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s koncovým zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Pokud se při prodeji spotřebiteli rozpor s kupní smlouvou objeví během 6 měsíců ode dne převzetí věci, považuje se za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

V případě, že věc při převzetí zboží koncovým zákazníkem není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě. Pokud není takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující o rozporu s kupní smlouvou věděl, nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Výměnou věci se rozumí také výměna vadné součásti.

Koncový zákazník může nejprve požadovat u prodávajícího bezplatnou opravu nebo bezplatné náhradní dodání spotřebního zboží. Kupující má právo na výměnu zboží jen tehdy, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. V tomto případě bude zboží vyměněno za stejný kus, případně vrácena již zaplacená částka zpět.

V obchodně právním vztahu může kupující podnikatel při dodávce vadného zboží a při porušení smlouvy podstatným způsobem (tj. vadu neodstranitelnou do 30 dnů nebo dodání jiného zboží než je uvedeno na daňovém dokladu) zvolit, zda bude:

- a. požadovat odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné, dodání chybějícího zboží a odstranění právních vad
- b. požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže vady jsou opravitelné
- c. požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny
- d. odstoupit od smlouvy.

Uplatněný nárok nemůže kupující měnit bez souhlasu prodávajícího. Pokud se následně ukáže, že vady zboží jsou neopravitelné, nebo že s jejich opravou by byly spojeny nepřiměřené náklady, může kupující požadovat dodání náhradního zboží, požádá-li o to prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, kdy mu prodávající oznámil tuto skutečnost.

Jestliže prodávající vady neodstraní v přiměřené dodatečné lhůtě nebo oznámí-li před jejím uplynutím, že vady neodstraní, může kupující odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Při porušení smlouvy nepodstatným způsobem kupující může požadovat buď:

- a. dodání chybějícího zboží a odstranění ostatních vad zboží

b. slevu z kupní ceny

Požaduje-li kupující odstranění vad zboží, nemůže před uplynutím přiměřené dodatečné lhůty, kterou je k tomuto účelu povinen poskytnout prodávajícímu, uplatnit jiné nároky z vad zboží, ledaže prodávající oznámí kupujícímu, že nesplní své povinnosti v této lhůtě.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil prodávajícímu. Pokud však k odstoupení dojde postupem podle obchodního zákoníku a kupující nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém je obdržel, pak účinky odstoupení od smlouvy nevzniknou nebo zaniknou.

Pokud jsou nároky z vad zboží řešeny dodáním náhradního zboží, je prodávající oprávněn požadovat, aby mu na své náklady kupující vrátil vyměňované zboží ve stavu, v jakém mu bylo dodáno. Obdobně platí úprava o vrácení zboží při odstoupení od smlouvy.

Práva a povinnosti stran se v případě konečných spotřebitelů řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v účinném znění; v případě prodeje podnikateli jsou práva a povinnosti určeny zák. č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem.

Případná neplatnost či neúčinnost jakéhokoli bodu tohoto dokumentu nemá vliv na platnost bodů ostatních.