Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Omko Digital a.s., IČ 27724590 , DIČ CZ27724590, se sídlem Kaštanová 270/62, 62000, Brno , zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou B 4856(dále jen "prodávající" či "Omko Digital"), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného v Omko Digital.

Kupující je povinen seznámit se s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen "VOP") ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou spolupráci nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou spolupráci.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smluvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

II. Záruka za jakost

Jako doklad o záruce vystavuje Omko Digital ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, Omko Digital může poskytnout záruku formou záručního listu kde bude srozumitelně vysvětlen obsah poskytované záruky, její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

1.1 Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta je:

- u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců;
- u použitého zboží lze po dohodě se spotřebitelem lze zkrátit záruční dobu na polovinu zákonné lhůty

Pro kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena, je-li to u daného typu zboží nebo na dokladu o zakoupení výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.

Zboží je v takovém případě označeno následovně:

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodu prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

1.2 Nadstandartní a prodloužená záruka deklarovaná výrobcem

Prodávající poskytuje záruku na jakost v zákonem stanovené lhůtě dle charakteru zboží tak, jak je uvedeno na kupní smlouvě (faktuře).

Jakákoli nadstandartní nebo prodloužená záruka, která může být uvedena na obalu zboží, je poskytována výrobcem nebo autorizovaným servisem dané značky zboží nad rámec zákonné záruky.

Obvykle se jedná o:

- prodlouženou záruční dobu po registraci zboží u výrobce
- bezplatný servis a oprava zboží, vztahující se pouze na služby nikoliv na náhradní díly potřebné k této opravě, ve lhůtě delší než je zákonem stanoveno

Prodloužená záruka nemusí být poskytována na příslušenství (ovladače, kabely), točivé nebo mechanické díly (HDD, plastové díly) a LCD obrazovky a panely.

Prodávající proto může předání takové reklamace do servisu kupujícímu zprostředkovat, způsob řešení a lhůtu, potřebnou k vyřízení však nemůže jakkoli ovlivnit a za výsledek reklamačního řízení tedy dle zákona nijak neodpovídá.

Veškeré nároky, požadavky nebo výhrady může tedy kupující uplatňovat pouze formou komunikace vůči autorizovanému servisu / výrobci, který nadstandartní záruky u svého zboží deklaruje.

2. Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak.

III. Záruční podmínky

1. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo je možné nesrovnalosti nahlásit na e-mail **objednavky@omko.cz** Dále prodávající v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

2.Uplatnění reklamace

Vyskytne- li se v průběhu záruční doby na zboží závada, je potřeba uplatnit reklamaci ihned po zjištění této vady na libovolné prodejně prodávajícího, viz. seznam prodejen nebo doručením zboží na servisní oddělení Omko Digital na Kaštanové 270/62, Brno, 62000.

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství).

Dále Omko Digital doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Dle platné legislativy je kupujícímu umožněno v prvních 6ti měsících od zakoupení zboží rozhodnout se, zda oprávněná reklamace má být řešena opravou (např. konkrétní barva zboží již není dostupná), výměnou zboží za nové (stejná nebo jiná barevná varianta kupujícímu nevadí) nebo vrácením peněz (zboží které již na trhu není dostupné)

Toto, kupujícím požadované řešení vyřízení reklamace musí být uvedeno předem v průvodním dopise nebo v den osobního předání reklamovaného zboží na prodejně.

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno ihned.

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

V případě dostupnosti opravy u zboží, dodaného k reklamaci jako nekompletní se předpokládá, že požadovaný způsob řešení reklamace je opravou / odstraněním vad, není-li v průvodních dokumentech vysloveně uvedeno jinak.

3. Kompatibilita

Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky Omko Digital, výrobcem či dodavatelem neschválenými, součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, a nebylo-li prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní pouze s uvedeným seznamem, nebo pokud takový seznam přímo od výrobce existuje.

Obdobně platí kompatibilita i pro software a jeho jednotlivé verze. Dále platí, že pokud byla kompatibilita určitých verzí softwaru deklarována, neplatí totéž automaticky pro jejich následující a stejně tak pro předcházející verze těchto softwarů.

4. Výluky

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

a. mechanickým poškozením zboží,
b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
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 se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
f. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
g. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
h. zboží, které bylo upravováno zákazníkem vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
i. při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,
j. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
k. použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení,
l. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software, u digitálního obsahu je to již samotným stažením.

Výluka odpovědnosti za změny příjmu v TV vysílání:

Prodávající neodpovídá za změny ve vysílání způsobené držiteli programových licencí a poskytovateli TV pozemního a satelitního vysílání, ke kterým došlo v důsledku změny ve vysílání, popř. právního zániku poskytovatele vysílání, převodu provozovatele na jinou právní společnost apod. Prodávající neodpovídá za změnu obchodních podmínek (smluv) nebo programových nabídek provozovatelů TV pozemního a satelitního vysílání. Zásahy potřebné pro zprovoznění systému nebo zboží po takovéto změně neovlivnitelné prodejcem nepodléhají záruce. Prodávající neodpovídá za znehodnocený signál vlivem jiných zdrojů signálů a záření obsažených v kmitočtovém spektru. Prodávající také neodpovídá za případné přerušení dodávky placených TV služeb, v případě že kupující neuhradil poplatky provozovateli TV vysílání.

5. Testování závady

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady prodávající doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamace zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku servisu.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího učiněném po informování dle předchozí domluvy. Souhlas je nutné potvrdit písemně.

6. Záloha dat

Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k reklamaci či opravě, kupující zabezpečí 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.

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 vhodná zařízení (např. DVD, Cloud). Záruka za zboží však tímto upozorněním není omezena.

Kupující bere na vědomí, že je-li reklamace vyřízena formou výměny zařízení pro ukládání dat, pak se původní zařízení nevrací.

7. Zamítnutí reklamace

Prodávající má právo zamítnout reklamaci ihned na základě zjištěných skutečností, které jsou v rozporu s obecně platnými záručními podmínkami výrobce (viz. 4. Výluky).

Zboží, pro které, existuje autorizovaný servis na území EU, pokud to není k povaze nebo ceně zboží neúměrné, může být na základě písemné žádosti kupujícího předáno k posouzení rozporu se záručními podmínkami právě tomuto dodavateli / výrobci.

V tomto případě však kupující písemně odsouhlasí, že lhůta, potřebná pro vyřízení reklamace, může být v tomto případě prodloužena nad zákonný limit 30 dnů.

8. Tovární konfigurace

Kupující je tímto informován, aby předané zařízení do reklamace bylo v tovární konfiguraci. Zejména se jedná o přidané či vyměněné operační paměti, pevné disky či SSD v noteboocích a počítačích. Prodávající nenese žádnou odpovědnost za takto přiložené díly, zejména pokud nejsou na reklamačním protokolu výslovně uvedeny.

Původní komponenty je třeba si ponechat pro případnou reklamaci, zejména pak pro odstoupení od kupní smlouvy.

IV. Vyřízení reklamace

1. Kupující - spotřebitel

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci 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. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem - takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

2. Kupující - podnikatel

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace, není-li v dodavatelské smlouvě mezi subjekty uvedeno jinak. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

V. Společná ustanovení

Omko Digital vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá ode dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující může v případě oprávněné reklamace (u zjevných, na první pohled viditelných vad) požádat telefonicky nebo e-mailem o svoz vadného zboží zpět k prodejci.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může prodávající odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis.

VII. Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

V Brně dne 16.10.2018