

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti ABBAS, a.s.

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené od společnosti ABBAS, a.s., jehož reklamační řád byla uplatněna v záruční době. Reklamační řád byl vypracován v souladu se zákonem 89/2012 Sb. Občanský zákoník. Kupující převzetím zboží od prodávajícího nebo přepravce souhlasí s tímto reklamačním řádem.

OBEČNÁ USTANOVENÍ

1. Kupující je povinen podat zprávu prodávajícímu o vadách zboží, na které se vztahuje záruka bez zbytečného odkladu. Během záruční doby má kupující nárok na bezplatné odstranění vad výrobku.

2. Ke každé záruční opravě nebo přímé výměně zboží je nutné doložit kopii dokladu o koupi, jako jsou dodací list nebo faktura, popřípadě záruční list. Doklady je nutné doplnit specifikací vady výrobku nebo důvodem vrácení, jménem kontaktní osoby případně dalšími pro posouzení reklamace důležitými údaji (hesla, okolnosti závady atd.) viz. odstavec 9 – formulář oznámení reklamace. Bez těchto náležitostí nemusí být reklamační příjaty ke zpracování.

3. Ukončením reklamace se rozumí:

- a) ukončená oprava nebo zjištění, že zboží je neopravitelné,
- b) zjištění že reklamační je neopravněná
- c) výměna zboží za nové stejného typu nebo za adekvátní náhradu odsouhlasenou kupujícím

ZÁRUČNÍ DOBA

4. Délka záruky je vyznačena na dodacím listě. Záruční doba na dodané zboží začíná běžet od okamžiku dodání zboží a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

5. Doba trvání reklamace počíná dnem následujícím po přijetí zboží a končí dnem ukončení reklamace, tj. dnem kdy bylo ukončení prokazatelně oznámeno kupujícímu. Prodávající se zavazuje posoudit nebo vyřídit reklamaci bez zbytečného prodloužení.

6. V případě neopravněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Prodávající má dále právo účtovat prokazatelně vzniklé servisní, přepravní a organizační náklady spojené s manipulací a testováním zboží. Minimální výše tohoto poplatku je 500,- Kč bez DPH za jeden případ.

NEUZNÁNÍ REKLAMAČNÍHO NÁROKU

7. Nárok na záruku je posouzen jako neopravněný v případě, jsou –li poškozené nebo zcela stržené štítky s výrobním číslem, datem prodeje nebo s jinými identifikačními znaky.

Záruka se dále nevztahuje na následující případ:

- a) vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu a případné škody v důsledku toho vzniklé.
- b) vady vzniklé špatnou obsluhu, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, kterou jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti a na poškození zboží způsobené nadměrným mechanickým opotřebením,
- c) na opotřebení věcí způsobené jejím obvyklým užíváním. (u věcí prodáváných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána)
- d) na poškození vzniklé:
 - mechanickým poškozením zboží,
 - elektrickým přepětím,
 - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy předepsanému provoznímu prostředí,
 - neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
 - pokud bylo zboží nebo jeho účast poškozeno počítačovým virem,
 - pokud se závada projevuje u programového vybavení, nedodaného se zbožím, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
 - zboží bylo poškozeno používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
 - provedením nekvalifikovaného zásahu,
 - zboží, které bylo jakkoli upravováno zákazníkem
 - při chybně provedeném upgrade biosu, firmware,
 - zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí,
 - poškození, způsobené pádem nebo nárazem

8. Prodávající neručí kupujícímu za vady způsobené ztrátou dat. Je povinností kupujícího zabezpečit si při předání počítačového systému nebo zboží pro ukládání dat k opravě odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození. Prodávající doporučuje kupujícímu provádět systematické zálohování uživatelských dat na vhodné zboží.

POSTUP REKLAMACE

v.RS_CZ2.3_2013

9. Místem uplatnění reklamace je provozovna prodejce. V případě uplatnění reklamace si kupující 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. Prodávající není povinen přijmout k reklamaci předmět plnění v případech, kdy je předmět koupě doručen nekompletní nebo bez vyplněného formuláře „oznámení reklamace“ dostupného na www.abbas.cz.

V případě, kdy je zákazník zaregistrován v online katalogu společnosti ABBAS (dostupný na adrese www.katalog.abbas.cz), může za účelem reklamace využít i formulář dostupný ve výše zmíněném katalogu.

10. Prodávající po přezkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného předmětu

- a) uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí; není-li možné oprávněnou reklamaci na místě vyřídit, přijme reklamovaný předmět do reklamačního řízení, v jehož průběhu dojde bez zbytečného prodloužení k vyřízení oprávněné reklamace; o převzetí reklamovaného předmětu vystaví prodávající kupujícímu písemný doklad, jehož správnost potvrdí obě smluvní strany svými podpisy,
- b) na místě odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamovaný předmět kupujícímu vrátí,
- c) přijme reklamovaný předmět k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamační buďto známa jako oprávněná a v rámci reklamačního řízení bez zbytečného prodloužení vyřízena, nebo bude odmítnuta; o převzetí reklamovaného předmětu vystaví prodávající kupujícímu písemný doklad s tím, že o způsobu vyřízení reklamace (uznání reklamace jako oprávněné nebo odmítnutí reklamace jako neoprávněné) vyzoomí prodávající kupujícího předem dohodnutým způsobem (písemně nebo některým z dálkových komunikačních prostředků).

11. V případě řešení reklamace zasláním náhrady předem nebo na zápučku po dobu opravy, je kupující povinen vrátit zápučené nebo vadné zboží na adresu prodávajícího nejpozději do 10 pracovních dnů od ukončení reklamace. V opačném případě je prodávající oprávněn fakturovat plnou kupní cenu zboží dle aktuálního ceníku bez nároku na dodatečné vrácení peněz. Zboží musí být vždy vráceno kompletní v původním nepoškozeném obalu včetně příslušenství, software a dokumentace.

12. Prodejce není v žádném případě odpovědný za případné přímé, nepřímé či následné poškození, ztrátu očekávaného zisku, ztrátu času nebo další ztráty způsobené kupujícímu v souvislosti s nákupem, instalací, provozem nebo poruchou zboží.

REKLAMACE POŠKOZENÉ ZÁSILKY PŘEPRAVCEM

13. Kupující je povinen pečlivě překontrolovat stav zásilky před převzetím od přepravní společnosti. V případě jakéhokoliv podezření na poškození zásilky je povinen uplatnit reklamaci přepravy u řidiče, který o zjištěných skutečnostech provede „zápis o škodě“ a jeho kopii předá adresátovi zásilky. Na základě tohoto dokladu je možné uplatňovat reklamaci, případně vymáhat náhradu škody po přepravci.

ZÁRUKA ZA MATERIÁL A PRÁCI

14. Na materiál a práce související s nezaručenými opravami poskytuje prodávající záruku v době trvání 6 měsíců. Tato záruční doba začíná běžet počínaje pátým dnem po oznámení o ukončení opravy kupujícímu. Na akumulátory a záložní baterie se vztahuje záruka 6 měsíců. Na spotřební materiál se záruka nevztahuje.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tento reklamační řád je platný od 23. 3. 2016 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů prodávajícího.
- Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny a budou oznámeny jejich uveřejněním na webových stránkách prodávajícího
- Reklamační řád společnosti ABBAS, a.s. v aktuálním znění je vyvěšen na všech provozovnách a současně na webových stránkách www.abbas.cz a dle platné české legislativy.

V Brně dne 23. března 2016

Petr Kellner, výkonný ředitel