

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I.

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen "VOP") prodávajícího **Quickster s.r.o., Italská 2315, 272 01 Kladno, identifikační číslo: 08640599, datová schránka: 867f55s, spisová značka: C 322459 - Městský soud v Praze** (dále jen „prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného v internetovém obchodu provozovaném na webové stránce umístěné na internetové adrese help-man.cz.

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

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 prodávající ke každému zakoupenému zboží daňový doklad se všemi zákonem požadovanými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky.

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží.

Lhůta je 24 měsíců a končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později.

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.

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

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží 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.

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. 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 třeba vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout. Dále se v případě převzetí od přepravce doporučuje pořídit fotodokumentaci poškození a obalu.

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

2.

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamační možné, případně i v sídle nebo místě podnikání. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamační a jaký způsob vyřízení reklamační kupující požaduje, jakož i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační.

3.

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamační, 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 příloženém návodu k použití):

1. mechanickým poškozením zboží,
2. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
3. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,

4. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
5. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
6. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
7. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
8. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí.

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

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím v reklamačním formuláři.

4.

Při předání zařízení pro ukládání dat k reklamaci, kupující zabezpečí vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození. Proávající neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat.

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

IV.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1.

Prodávající rozhodne o reklamaci do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtu. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a kupující má právo od kupní smlouvy odstoupit.

Za okamžik uplatnění reklamační se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle kupujícího (uplatnění práva z vadného plnění) prodávajícímu.

Pro účely uplatnění práva z vadného plnění musí informovat prodávajícího formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb). Kupující může použít tento vzorový formulář, není to však jeho povinností.

Prodávající písemně informuje kupujícího o výsledku reklamační.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

2.

V případě oprávněné reklamační má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamační. Toto právo může kupující u prodávajícího uplatnit ve lhůtě

do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nepatří cesta vozem pro uplatnění reklamace či expresní přepravy a další podobné.

Volbu způsobu reklamace má kupující.

Kupující souhlasí s tím, že v případě žádosti o uplatnění reklamace výměnou zboží za nový kus je prodávající oprávněn reklamaci vyřešit výměnou za parametrově shodné nebo lepší zboží od stejného či jiného výrobce a ve stejné cenové úrovni.

3.

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

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

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

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu.

V.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.