Reklamační řád

společnosti Továrna na Dokonalé Programy, s.r.o. (TDP, s.r.o.)

Platnost

Tento reklamační řád je platný od 1.11.2008 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího nebo jako dokument na www.tdp.cz

I.

Všeobecná ustanovení

Reklamační řád řeší vady vzniklé při obchodní transakci mezi společností TDP, s.r.o. a kupujícím.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s tímto zde uvedeným reklamačním řádem.

V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu přepravci.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje firma TDP, s.r.o. ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka – dále jen záruční list) s 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 24 měsíců pro koncového uživatele. Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit.

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

V rámci zákonné záruční lhůty se reklamace řídí Občanským zákoníkem č.40/1964 Sb., v platném znění,

s přihlédnutím k tomuto reklamačnímu řádu. U prodloužené lhůty se reklamace řídí výhradně tímto řádem.

Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd.) – tzv.: Bazar.

U vybraných produktů je výrobcem záruka pro spotřebitele s IČ omezena. Zákonná práva koncového zákazníka tím nejsou nijak dotčena, záruka pro něj platí dle zákona.

III.

Záruční podmínky

1) Kupující je povinen bezprostředně při převzetí překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená.

Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

2) Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: sales@tdp.cz ,

   sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, emailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky umožňuje prodávajícímu prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3) Místem pro uplatnění reklamace je Česká republika:

   TDP, s.r.o. - reklamační oddělení, Na Pankráci 54, 140 00 Praha 4.

   U zboží, kterému je na území ČR poskytován autorizovaný servis (monitory, tiskárny, digitální foto ...) doporučujeme kupujícímu v zájmu urychlení reklamace uplatnit tuto přímo v autorizovaném servisním středisku.

4) V případě, že bylo zboží zakoupeno spotřebitelem s IČ, musí kupující uplatňovat tuto reklamaci přímo a jen v autorizovaném servise. V tomto případě se reklamace řídí podmínkami autorizovaného servisu.

5) Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny. Balík musí být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje na kupujícího (zpáteční adresa, tel.číslo.). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

6) Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o předchozí reklamaci.

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

8) 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.

9) Prodávající 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 nesplňují, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.

10) Záruka se nevztahuje na zboží s porušenými ochrannými pečetěmi, informativními nálepkami, sériovými čísly atd. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu 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:

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 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.),

j) při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,

k) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

11) 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, otevření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software.

12) Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu písemně uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady).

13) 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.

14) Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k opravě, je povinností kupujícího 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.

15) 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. ZIP, CD, diskety....). Záruka však tímto upozorněním není omezena.

IV.

Způsob vyřízení reklamace

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.

1) Reklamace zboží prodávající vyřizuje bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dní od data následujícího po uplatnění reklamace kupujícím. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který při nákupu uplatňoval IČ a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

2) Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží.

Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po přijetí do dne vyřízení reklamace. Nikoliv od vyzvednutí kupujícím!

O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

3) 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. Pokud se z technických důvodů stane, že SMS nebo e-mail neobdrží kupující v zákonné měsíční lhůtě, má kupující možnost se automaticky dostavit na reklamační oddělení, kde mu bude vyřízená reklamace vydána proti předloženému originálu příjemky reklamace.
4) V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do 60ti dnů od data podání reklamace, je prodávající, dle §656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění. Tato částka je stanovena ve výši 20Kč/den u zboží nad 5kg, u zboží do 5kg je cena 10Kč/den.

V.

Spotřební materiál

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (cartridge, toner, tisková hlava, lampa projektoru, baterie, napájecí AC adaptér, ...), je jeho životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. V případě sluchátek je jednotná životnost 6 měsíců. Výjimkou jsou sluchátka, která byla zakoupena jako samostatný produkt.

V.

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. Prodávající se zavazuje takovýto servis ukončit ve lhůtě 35ti dnů od přijetí zboží.

Za společnost TDP, s.r.o.:

Ing. Václav Šamša

jednatel

V Praze dne 1.11.2008