

Obchodní podmínky

Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád určuje základní záruční podmínky a postup reklamace zboží a služeb dodaných firmou PROTON Services s.r.o. jako prodávajícího vzhledem ke kupujícímu. Určuje také vztahy a pravidla pro záruční a pozáruční opravy zboží.
2. Reklamační řád respektuje platné zákony České republiky, zejména pak Obchodní zákoník, Občanský zákoník a Zákon na ochranu spotřebitele.
3. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky. Potom jsou smluvní podmínky nadřazeny tomuto řádu. Vzájemná dohoda nabývá platnost pouze v případě, že je doložitelná v písemné formě a je stvrzena podpisy osob oprávněných za prodávajícího a kupujícího jednat.

Záruční podmínky

1. Kupující má právo uplatnit záruku jen na zboží, které vykazuje vady, vztahuje se na něj záruka a bylo zakoupeno u prodávajícího.
2. Kupující je povinen zajistit prohlídku zboží co nejdříve po jeho dodání a je povinen všechny takto zjištěné vady oznámit ihned prodávajícímu. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na kupujícího.
3. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci zboží, provedené pracovníky prodávajícího.
4. 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.
5. Při použití zásilkové služby nebo veřejného dopravce se reklamace výrobku poškozeného při přepravě řídí přepravním řádem dopravce a příslušnými ustanoveními občanského resp. obchodního zákoníku.
6. Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k opravě, je povinností kupujícího zabezpečit si vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat. Prodávající neručí za případnou ztrátu a poškození, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat v počítačovém systému. Pokud není uvedeno jinak.
7. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí počítače s jinými, pracovníky prodávajícího neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce.
8. Prodávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém. Za případné problémy způsobené omezenou funkcí aplikací, které tuto podmínku nespĺňují, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.
9. Záruka se 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. Záruka se také nevztahuje na poškození zařízení nadměrným mechanickým opotřebením.
10. Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního, výrobcem instalovaného software (tzv. OEM verze software) způsobené zásahem kupujícího nebo třetí stranou do nastavení instalovaného software.
11. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé.
12. Nárok na uplatnění záruky zaniká také v následujících případech: a. ztrátou dodacího listu, ztrátou záručního listu,
 - b. u počítačů, vyrobených prodávajícím, také ztrátou záručního-dodacího listu,
 - c. porušením ochranných či záručních pečeti, čárových kódů a nálepek, pokud na výrobku jsou,
 - d. mechanickým poškozením zboží,
 - e. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),
 - f. poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem),
 - g. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy kancelářskému prostředí,
 - h. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
 - i. pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým vírem,
 - j. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
 - k. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
 - l. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
 - m. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
13. Prodávající neodpovídá za vady, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.
14. Prodávající neručí za škody způsobené ztrátou dat vzniklé v důsledku poruchy zařízení pro ukládání dat. 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.

Způsob provedení reklamace

1. Reklamacce zboží se uplatňuje v sídle prodávajícího není-li smluvně stanoveno jinak nebo neřídí-li se reklamacce pravidly uvedenými na originálním záručním listě, dodaným přímo výrobcem / distributorem výrobku.
2. Pokud je součástí zboží originální záruční list výrobce / distributora zboží specifikující reklamační podmínky a servisní partnery, probíhá reklamacce zboží dle pravidel výrobce / distributora. Kupující se zavazuje jeho podmínky respektovat.
3. Při uplatnění reklamace na zboží je kupující povinen dodat: a. kompletní zboží včetně původního příslušenství (manuály, diskety, kabely, apod.).
 - b. doklad prokazující oprávněnost reklamace.
 - c. zprávu s jasným popisem závady.
4. Oprávněnost reklamace musí kupující doložit:
 - a. u zboží prodaného samostatně: fakturou a dodacím listem s uvedeným výrobním (sériovým) číslem.
 - b. u PC sestav: fakturou a záručním listem.
5. Z důvodu nebezpečí možného poškození zboží při přepravě si prodávající vyhrazuje právo nepřijmout do reklamace zboží, které není zabaleno v originálním obalu (za originální obal lze považovat i původní obal od identického druhu zboží). Pokud kupující není schopen dodat zboží v originálním obalu, po dohodě prodávající zajistí za úplaty 300Kč dodání náhradního obalu.
6. Vyřízení reklamace se vztahuje pouze k popisu závady uvedené kupujícím. PROTON Sevice s.r.o. může kupujícím účtovat práci technika v případě, že popis závady bude nedostatečný nebo zavádějící. Popis musí obsahovat konkrétní a přesnou konfiguraci včetně připojených periférií a software, při které se závada projevila.
7. Zjistí-li servisní technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek (např. počítač), ale nekorektní instalace operačního systému nebo dalšího software (ovladače, obslužné programy apod.), případně byla data poškozena nekorektním chováním nějaké aplikace (např. hry), bude kupující informován o ceně za nápravu, která se není součástí reklamace.
8. Při reklamaci zboží, na které se vztahuje zákonná záruka, provede prodávající odstranění vady formou opravy, případně výměnou dílu nebo vadného zboží za bezvadné, s původním zbožím plně funkčně kompatibilní, stejných nebo lepších technických parametrů. Rozhodnutí o způsobu odstranění vady je v pravomoci prodávajícího.
9. V případě zboží vadného ihned po dodání, je-li reklamacce uplatněna do 5 dnů od dodání zboží, vyřídí prodávající reklamaci okamžitou výměnou zboží za nové. Okamžitá výměna zboží je podmíněna jeho fyzickým stavem na skladě.
10. Ve výjimečných případech, pokud to kapacity prodávajícího dovolí, lze po dobu opravy zapůjčit (proti finanční záloze a za úplatu) za zboží v opravě náhradu. Poplatek za zapůjčení činí 200,- Kč bez DPH za každý započatý den zápůjčky v případě zápůjčky v době reklamačního řízení. V případě zápůjčky mimo dobu reklamačního řízení je poplatek za zapůjčení 300,- Kč bez DPH za každý započatý den zápůjčky. V případě poškození zapůjčeného zařízení je zákazník povinen uhradit všechny náklady vedoucí k opravě zařízení.
11. V případě, že nemůže prodávající provést opravu ani výměnu zboží za jiné, uzavře reklamaci vystavením dobropisu.
12. Servisní středisko po vyřízení reklamace vyzve kupujícího k odběru zboží, případně zašle zboží zpět obvyklou přepravní službou na své náklady a riziko kupujícího.
13. Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů od ode dne, kdy byla reklamacce ukončena, může mu být účtováno skladné ve výši 30 Kč za každý započatý den od ukončení reklamace po její převzetí kupujícím. Pokud si kupující zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyší cenu reklamovaného zboží, může být toto zboží použito na úhradu skladného.

Délka záruky

1. Konkrétní délka záruky je vždy stanovena na příslušném dodacím listě. Záruka se nevztahuje na zboží charakteru software, respektive instalace software, ani na závady způsobené nadměrným opotřebením či nesprávným užitím daného zboží.
2. Při prodeji použitého (bazarového) zboží se na něj vztahuje záruka dle § 619 občanského zákoníku.
3. Plnění záruční doby začíná dnem vystavení faktury a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.
4. V případě výměny zboží za nové, dostane zákazník doklad (reklamační výdejku), kde je uvedeno nové výrobní číslo vyměněného zboží a případné další reklamacce se uplatňují na základě původního dodacího listu a této reklamační výdejky.
5. Na spotřební materiál (barvicí pásy, tonery, tryskové hlavy, baterie apod.) je poskytována omezená záruka 6 měsíců (pouze na funkční závady), a to i když je materiál součástí celku, na které je záruka delší.

Pozáruční opravy

1. Prodávající poskytuje ve svém servisním středisku pozáruční opravy na zboží, které je uvedeno v ceníku servisních služeb.
2. Kupující je povinen doložit k vadnému zboží objednávku na opravu spolu s jasným popisem vady.
3. Kupující doručí osobně nebo na vlastní náklady a riziko zboží, určené k opravě, na adresu servisního střediska.
4. Servisní středisko bude kupujícímu účtovat provedenou práci a výměnu dílů na základě platného ceníku servisních služeb a ceníku dílů.
5. Servisní středisko po vyřízení opravy vyzve kupujícího k odběru zboží, případně zašle zpět obvyklou přepravní službou na náklady a riziko kupujícího.
6. Na pozáruční opravy je poskytována záruka 3 měsíce.

Vzdálený servis

1. Veškeré servisní úkony jsou prováděny na základě potvrzení platby od poskytovatele služeb.

Ceník oprav

1. Veškeré právem uplatněné záruční opravy jsou zdarma.
2. V případě neoprávněné reklamace jsou kupujícímu účtovány veškeré náklady spojené s testováním a opravou zboží ve výši nejméně 500,- Kč.
3. U mimozáručních oprav je účtována hodinová sazba ve výši 500,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu.
4. Cena za zjištění příčiny závady není účtována pouze v případě, že je poté provedena placená oprava. V ostatních případech je cena za zjištění závady zpoplatněna částkou 500,- Kč bez DPH

Závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád nabývá platnosti dne 1. ledna 2013.
2. Prodávající si vyhrazuje právo na změny Reklamačního řádu bez předchozího upozornění.