Reklamační řád

společnosti **HOBBYLAND – Roman Hošek**, platný pro maloobchodní vztahy (prodej na koncového zákazníka).

Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti **HOBBYLAND – Roman Hošek** (dále jen ***„prodávající“***) a je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a zákonem č. 634/1992 Sb. (Zákon o ochraně spotřebitele) v platném znění ke dni 1.1.2014. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující s tímto Reklamačním řádem souhlasí.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nabývací doklad: ***fakturu – dodací list*** nebo ***prodejku*** se všemi zákonem uvedenými údaji, potřebnými pro uplatnění záruky (zejm. *název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo*).

II. DÉLKA ZÁRUKY

Prodávající poskytuje záruku na zboží v délce, která je v daňovém dokladu uváděna počtem měsíců.

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, případně dnem předání zboží prvnímu dopravci. Na nabývacím dokladu je tento den uveden jako ***Datum uskutečnění zdanitelného plnění***.

Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd.). Tato skutečnost je u zboží vždy uvedena – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní. U věcí použitých neodpovídá prodávající za vady, odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím. U věcí, prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti, se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Společnost **HOBBYLAND – Roman Hošek** může u vybraného zboží zákonnou záruční lhůtu prodloužit. Záruční doba se pak skládá ze *zákonné lhůty* (24 měsíců) a případně *prodloužené záruční lhůty*. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci.

III. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Kupující je povinen bezprostředně při převzetí / dodání zboží překontrolovat jeho stav podle přiloženého nabývacího dokladu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží, které není ve shodě s kupní smlouvou. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné uvedené poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: roman.hosek@hobbyland.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a ten bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem nebo poštou prodávajícímu. 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.

V případě software se vztahuje 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.

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

Při předání počítačové sestavy nebo zařízení pro ukládání dat k opravě je kupující povinen zajistit si zálohy osobních dat a zabránit tak jejich možné ztrátě. Společnost HOBBYLAND – Roman Hošek neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat kupujícího během reklamace / záruční opravy.

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy zboží nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

IV. UPLATNĚNÍ ZÁRUKY

Místem uplatnění záruky je výhradně sídlo prodávajícího na adrese **Jiráskova 422, 262 23 JINCE**.

V současné době není osobní přejímka reklamovaného zboží v sídle společnosti **HOBBYLAND – Roman Hošek** až na výjimečné případy z technických důvodů možná.

V naléhavých případech je proto nutné osobní předání zboží předem domluvit na telefonním čísle **608 607 081**.

Zboží je potřeba doručit na adresu dodavatele na náklady kupujícího, a to výhradně poštou nebo přepravní službou. Ke každému kusu zboží musí být přiložena kopie originálu nabývacího dokladu. Zboží musí být řádně uloženo, zabaleno v odpovídajících obalech a zajištěno proti poškození při přepravě. Musí být kompletní, včetně všech jeho součástí a

příslušenství, a zbaveno všech nálepek, nenacházejících se na zboží v okamžiku jeho prodeje. Kupující musí u prodávajícího uplatnit nárok na záruku nejpozději do deseti pracovních dnů po dni, kdy závadu zjistil, resp. mu bylo vadné zboží doručeno jeho zákazníkem.

Zboží, zaslané k reklamaci na náklady prodávajícího, nebude převzato. Při nesplnění některé z výše uvedených podmínek, při chybném či neúplném popisu závady nebo při reklamaci zboží, které nebylo dodáno od prodávajícího nebo se na něj nevztahuje záruka, resp. zboží, u kterého došlo k zániku záruky, nemůže být reklamace uznána.

Prodávající si vyhrazuje právo nahradit vadné nebo neopravitelné zboží, na něž se vztahuje záruka, podle vlastního uvážení dobropisem nebo výměnou za zboží se stejnými nebo podobnými užitnými vlastnostmi, a to od stejného nebo i jiného výrobce. Při případném vystavení dobropisu se do ceny zboží může promítnout jeho aktuální tržní cena. Zboží z uznané reklamace zašle prodávající kupujícímu na vlastní náklady a riziko.

V. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

O reklamaci rozhodne prodávající 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 vyřídí prodávající nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a kupující má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Výrobce nebo prodávající může stanovit pro své výrobky jako místo uplatnění záruky i jiné autorizované servisy, které jsou uvedeny v sekci "Servis" na stránkách http://www.hobbyland.cz. V těchto případech reklamační řízení probíhá podle reklamačních řádů konkrétních autorizovaných servisů. Prodávající tyto výrobky nepřijímá.

VI. ZÁNIK NÁROKU NA UPLATNĚNÍ ZÁRUKY

Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

* V případě, kdy při převzetí zboží podle bodu III nebyla provedena odpovídající kontrola.

* V případě, kdy u reklamovaného zboží není přiložena kopie originálu nabývacího dokladu.

* V případě, kdy bylo vadné zboží reklamováno po více než deseti dnech po dni, kdy kupující závadu zjistil nebo mu bylo vadné zboží doručeno.

* V případě poškození zboží při přepravě.

* V případě porušení, přelepení nebo jiného znehodnocení nálepek, sériových čísel, čárových kódů nebo ochranných pečetí.

* V případě poškození, přelepení nebo jiného znepřístupnění výrobních údajů, nacházejících se na zboží nebo jeho částech.

* V případě mechanického poškození zboží.

* V případě neodborné instalace, změně parametrů, při chybně provedeném upgradu BIOSu nebo firmwaru.

* U škody, způsobené počítačovými viry.

* V případě používání zboží v podmínkách, které svými charakterem neodpovídají kancelářskému prostředí nebo parametrům, uvedeným v dokumentaci výrobce.

* U škody, způsobené živly nebo vyšší mocí.

* V případě poškození, vzniklého zapojením do elektrické sítě, neodpovídající příslušné normě.

* V případě provádění úprav na zboží.

Záruka se dále nevztahuje na vady, vzniklé použitím nesprávného nebo nelegálního 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 vlivem přepětí v rozvodné síti (např. bleskem).

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. ledna 2014 a ruší tím veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti prodeje, záruky zboží a vyřizování reklamací. Prodávající si vyhrazuje právo možné pozdější změny.

Jince 30.12.2013

V případě jakýchkoliv nejasností nás, prosím, kontaktujte na tel. 608 607 081 nebo e-mailem na adrese roman.hosek@hobbyland.cz