

## Reklamační řád

Tento reklamační řád je platný od 1.9.2010 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.  
Tento reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího nebo jako dokument na [www.pelito.cz](http://www.pelito.cz).

### I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi kupujícím a společností Tomáš Liška - PELITO (dále jen prodávající). Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s níže 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 Tomáš Liška - PELITO 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 obecně 24 měsíců\* pro koncového uživatele\*\*. Proávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě (ve sloupci záruka).

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

V rámci zákonné záruční lhůty se reklamáce řídí Občanským zákoníkem č.40/1964 Sb. §619-627 s přihlédnutím k tomuto reklamačnímu řádu. U prodloužené lhůty se reklamáce řídí výhradně tímto řádem.

\* Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, výprodeje, nekompletní atd.) .

\*\* Některé produkty jsou výrobcem dodávány se zárukou 12 měsíců v případě, že bylo zboží zakoupeno s uplatněním IČ (tudíž se další vztahy řídí Obchodním zákoníkem)

### III. Záruční podmínky

Kupujícímu je doporučeno přezkontrolovat stav zboží (zásilky) ihned při převzetí od přepravní společnosti (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabic) podle přiloženého přepravního listu a odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky. Případné poškození nebo nekompletnost zásilky, která byla způsobena vinou přepravní společnosti je nutno řešit přímo s touto přepravní společností, nikoliv s prodávajícím. Proávající zajistí nutnou součinnost při reklamaci kupujícího, proto doporučujeme o jakémkoliv podobném případě podat co nejdříve zprávu na e-mail : [pelito@pelito.cz](mailto:pelito@pelito.cz). Pokud kupující převezme od přepravce zásilku zjevně poškozenou nebo nekompletní a stvrdí svým podpisem korektní předání, není možno reklamaci dodatečně uplatnit.

Při použití zásilkové služby nebo veřejného dopravce se reklamáce výrobku poškozeného při přepravě řídí reklamačním řádem přepravce a příslušnými ustanoveními občanského resp. obchodního zákoníku. Takto způsobené vady nelze reklamovat u prodávajícího.

Kupující má právo uplatnit záruku pouze na zboží, které vykazuje vadu, vztahuje se na něj záruční lhůta a bylo zakoupeno ve firmě Tomáš Liška - PELITO (viz. záruční list – nákupní doklad).

Místem pro uplatnění reklamáce je firma Tomáš Liška – PELITO, třída Vojtěcha Rojíka 42, 312 00 Plzeň. U zboží, kterému je na území ČR poskytován autorizovaný servis (kopírovací stroje, tiskárny, digitální foto ...) může kupující v zájmu urychlení reklamáce uplatnit tuto přímo v autorizovaném servisním středisku nebo v místě prodávajícího. V případě, že bylo zboží

zakoupeno na firmu (IČO), musí kupující uplatňovat tuto reklamaci přímo a jen v autorizovaném servisu. V tomto případě se reklamáce řídí podmínkami autorizovaného servisu.

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), kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel.číslo.). Zboží, které bude zasláno na náklady prodávajícího nebude přijato! Zpáteční cestu (po vyřízení oprávněné reklamáce) hradí prodávající.

Prodávající neodpovídá za vady, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn. Jdeli o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má).

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.

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. Záruka se také nevztahuje na poškození zařízení nadměrným mechanickým opotřebením.

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.

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

**Záruka se nevztahuje na zboží s porušenými ochrannými pečeti, 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, ve kterém je zboží běžně používáno
- 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 používáním 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.

V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiá 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.

Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci zboží, provedené pracovníky prodávajícího.

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

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 reklamační zamítnuta. V případě, že zákazník souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku.

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.

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....).

#### **IV. Způsob vyřízení reklamace**

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno, nebo vyměněno za nové. Prodávající je oprávněn vadné zboží kupujícímu vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi. Pokud není výměna, ani 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). V případě nemožnosti vyřízení reklamace žádou z uvedených možností, bude kupujícímu vystaven dobropis.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, prodávající vadné zboží vymění za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

Dobropisem může být také vyřízena reklamační produkt, kde proběhla 3x oprava stejné závady.

Reklamační zboží prodávající vyřizuje bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dní od data uplatnění reklamace kupujícím. Tato lhůta není závazná pro kupujícího, který při nákupu uplatňoval IČO a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamační zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamační vyřízena výměnou, je další případná reklamační považována za první reklamaci zboží. (Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po přijetí do dne vyřízení reklamace. Nikoliv do vyzvednutí zákazníkem!)

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 jakéhokoliv důvodu stane, že SMS nebo e-mail neobdržíte v zákonné měsíční lhůtě, dostavte se automaticky na naše servisní oddělení, kde je Vaše reklamační vyřízení a připravena k vyzvednutí.

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.

#### **V. Spotřební materiál**

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (cartridge, toner, tisková hlava, lampa projektoru, baterie...), je jeho životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak.

Konkrétně u lampy projektoru jsou uváděny dvě – v měsících a zároveň v počtu hodin svícení lampy. Pro úspěšnou reklamaci potenciální vady, musí být splněny obě tyto podmínky. Za společnost Tomáš Liška – PELITO schválil Tomáš Liška, majitel.

Vypracováno v souladu s občanským zák. č.40/1964 Sb. §619-627, a příslušné novely č.136/2002 a zák. č. 320/2002 Sb., dále zák. č. 634/1992 a příslušné novely č. 439/2003 Sb.