

**Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené v prodejně společnosti PROFIMOBIL s.r.o., sídlem Hlavova 73/9a, 674 01 Třebíč, IČ: 26228301, DIČ: CZ26228301, spisová značka C 38505 vedená u Krajského soudu v Brně.**

Reklamační řád byl vypracován v souladu s:

Občanským zákoníkem 89/2012 Sb. a Zákonem o ochraně spotřebitele 634/1992 Sb., jejichž právní režim se užije, je-li kupujícím: spotřebitel vymezený § 419 NOZ

"Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti, nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná."

Občanským zákoníkem 89/2012 Sb., jehož právní režim se užije, je-li kupujícím: podnikatel vymezený § 420 NOZ

"Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským, nebo obdobným způsobem, se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele."

§ 1963 Pro účely ochrany spotřebitele se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností, či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele."

Pro vyvrácení pochybností a předcházení vzniku možných kolizí, či rozporů, se pro účely smluvního vztahu rozumí podnikatelem každý, který se bude identifikovat vůči prodávajícímu IČ a pod tímto IČ bude též konat právní úkony.

Kupující převzetím zboží od prodávajícího, souhlasí s tímto uvedeným reklamačním řádem a jeho postupem. Kupující, jakožto spotřebitel i podnikatel, jsou povinni se seznámit s reklamačním řádem již před uskutečněním objednávky, to vše za účelem předcházení možných rozporů, či kolizí.

## **ZÁRUKA**

1. Délka záruky z titulu práva za vady dle § 2165 odst. 1 občanského zákoníku je 24 měsíců. Dohodnutá záruční doba začíná dnem převzetí zboží zákazníkem a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. (Doba trvání reklamace počíná dnem následujícím po přijetí zboží prodávajícím a končí dnem vyřízení reklamace, nikoliv až dnem vyzvednutí zboží zákazníkem.) V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. (Neoprávněnou reklamaci rozumíme například takovou reklamaci, kdy vada nebude zjištěna, nebo kdy bude v rámci reklamačního řízení zjištěna vada, na niž se reklamace nebude vztahovat). O vyřízení reklamace, a možnosti vyzvednout zboží z reklamace, informuje prodávající formou SMS zprávy, na číslo uvedené do reklamačního protokolu, při zadávání reklamace. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci zboží, provedené pracovníky prodávajícího.

2. V případě, kdy je kupujícím podnikatel, přebírá prodávající v první řadě záruku za jakost v délce, kterou uvádí výrobce předmětného zboží či produktu, maximálně však 24 měsíců. Uplatní-li kupující vadu výrobku, za kterou prodávající odpovídá, má kupující nárok na její odstranění.

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

4. Záruka se nevztahuje na následující případy:

- vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu a případné škody v důsledku toho vzniklé
  - vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti a na poškození zařízení způsobené nadměrným mechanickým opotřebením
  - na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním
  - vzniklé mechanickým poškozením zboží
  - používáním zboží v podmínkách, které jsou v rozporu s návodem k obsluze a bude-li průkazné, že používání v těchto podmínkách mělo s vadou přímou souvislost
  - neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží
  - pokud bylo zboží nebo jeho část poškozena počítačovým virem
  - pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu
  - zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami
  - provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
  - zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.)
  - při chybně provedeném upgrade firmware
  - zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí, v důsledku poškození produktu vlivem prachu může dojít k zamítnutí reklamace
  - prodávající nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé v důsledku omezené funkčnosti aplikací, které nejsou vhodné (tj. nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém.
- Dále 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.
- v případě softwarového zboží se záruka vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost médií (tj. 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.

V souvislosti s výše uvedeným bere kupující na vědomí, že záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou je zboží způsobilé vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet a plnit tak svou plnohodnotnou funkčnost. Prodejce tak v reklamačním řízení posuzuje nárokovanou vadu i s ohledem na výše uvedenou životnost a způsob míry opotřebením. Tato posuzovaná skutečnost bude tvořit součást obsahu reklamačního protokolu, pokud se na ni prodejce bude odvolávat jako na důvod zamítnutí reklamace v záruční době.

## **ZPŮSOB REKLAMACE**

1. Spotřebitel ve vlastním zájmu na rychlém vybavení reklamace předloží spolu s reklamovaným předmětem daňový doklad dokládající uzavření kupní smlouvy ohledně reklamovaného předmětu plnění, záruční list včetně uvedených sériových čísel (IMEI).
2. Při uplatňování reklamace zákazník uvede, jakým způsobem si přeje reklamaci vyřešit.
3. Kupující je povinen poskytnout součinnost potřebnou k prokázání uplatněného práva z odpovědnosti za vady, k ověření existence reklamované vady i k záruční opravě výrobku.
4. Přesné označení vytykávaných vad a specifikaci práv, která odběratel vůči dodavateli uplatňuje, je třeba dodavateli sdělit hned na počátku při uplatnění reklamace, nejpozději před předáním reklamovaného předmětu dodavateli.
5. Dodavatel po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného

předmětu:

- uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí
- není-li možné oprávněnou reklamaci na místě vyřídít, přijme reklamovaný předmět do reklamačního řízení, v jehož průběhu dojde bez zbytečného prodlení k vyřízení oprávněné reklamace. O převzetí reklamovaného předmětu vystaví dodavatel odběrateli písemný doklad.

- na místě odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamovaný předmět odběrateli vrátí
- přijme reklamovaný předmět k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamace buďto uznána jako oprávněná, a v rámci reklamačního řízení bez zbytečného prodlení vyřízena, nebo bude odmítnuta. O převzetí reklamovaného předmětu vystaví dodavatel odběrateli písemný doklad.

6. O způsobu vyřízení reklamace (uznání reklamace jako oprávněné, nebo odmítnutí reklamace jako neoprávněné) může vyrozumět dodavatel odběratele předem dohodnutým způsobem (písemně, nebo některým z dálkových komunikačních prostředků). Toto však nezavazuje odběratele povinnosti samostatně se informovat o stavu reklamace. V případě, že tak odběratel neučiní, pak musí snášet důsledky, které z jeho nečinnosti v tomto směru plynou (viz nálezný Ústavního soudu České republiky, sp. zn. III.ÚS2983/08).

7. Kupující bere na vědomí, že při uplatňování práv v reklamačním řízení bude vůči prodávajícímu postupovat způsobem, který je slučitelný s literou zákona a obecně závaznými normami chování a nebude postupovat způsobem, který by ve svém důsledku znamenal šikanózní výkon práv v rozporu s dobrými mravy a oprávněnými zájmy smluvních stran.

8. Prodávající může od kupujícího požadovat kompletní příslušenství, které obdržel při koupi zařízení. Při nedodání příslušenství na základě tohoto požadavku, může být reklamace zamítnuta. Kompletním příslušenstvím mohou být myšlena sluchátka, instalační CD, datové kabely, napájecí adaptér, redukce, pouzdra atd.

9. Kupující je oprávněn uplatňovat nároky, které jsou přiměřené vadě příslušného reklamovaného zboží a které se posuzují z hlediska intenzity porušení kupní smlouvy tj. zda jde o podstatné či nepodstatné porušení kupní smlouvy s ohledem na vadu příslušného předmětu zboží.

10. Pro vyloučení pochybností se podstatným porušením smlouvy v souladu s § 2002 odst. 1, občanský zákoník rozumí: "Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není."

11. V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen předat prodávajícímu kompletní předmět plnění včetně příslušenství a dokumentace, smluvní strany si v tomto případě vrátí vzájemná plnění dle zásad o bezdůvodném obohacení.

12. Kupující je povinen před předáním zboží k reklamačnímu řízení provést příslušnou zálohu dat. V případě, kdy kupující zálohu dat neprovede, bere na sebe nebezpečí škody v důsledku možné ztráty dat při vyřízení reklamace.

## **VYDÁNÍ REKLAMOVANÉHO PŘEDMĚTU PLNĚNÍ**

Reklamovaný předmět vydá dodavatel po vyřízení reklamace pouze při předložení originálu potvrzení o převzetí zboží, předložení státního dokladu (prokazující oprávněnost příslušné osoby) se shodným jménem jako je na kupní smlouvě či doložením, že přebírající je statutárním orgánem společnosti či subjektem oprávněným za ni jednat v souvislosti s uzavřenou příslušnou kupní smlouvou.

## **UČTOVÁNÍ SKLADNÉHO**

1. Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy musí být reklamáce ukončena, může mu být účtováno skladné ve výši 10 Kč za každý započatý den prodlení po uplynutí výše uvedené lhůty. Pokud si kupující zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyší cenu reklamovaného zboží, může být toto zboží použito na úhradu skladného.

2. Kupující bere na vědomí, že prodávající může dle výše uvedeného postupovat cestou svépomocného prodeje dle § 2126 a násl. Občanského zákoníku, kdy v případě prodlení strany s převzetím věci vzniká druhé straně právo věc po předchozím upozornění na účet prodlévajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodlévajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí.

## **NEOPRÁVNĚNÉ REKLAMACE**

V případě neoprávněné reklamáce má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli částku odpovídající účelně vynaloženým nákladům na reklamační postup (platí v případě postupu dle obchodního zákoníku).

## **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Zde publikovaný reklamační řád vymezuje podmínky pro reklamaci produktů zakoupených na kamenné prodejně společnosti PROFIMOBIL s.r.o. Tímto reklamačním řádem se zavazují v případě reklamáce řídit obě smluvní strany. Reklamační řád je platný s účinností od 1.8.2022.