

## REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI MACWELL, s.r.o.

### 1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi prodávajícím společností Macwell, s.r.o., se sídlem Libeňská 38, Praha 8, PSČ: 181 00, IČ: 61852881, dále jen „prodávající“, na straně jedné a kupujícími na straně druhé. Tento reklamační řád upravuje rozdílně práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako kupující spotřebitelé „kupujícího podnikatele“.

Kupující spotřebitel - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.

Kupující podnikatel - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Pokud tyto podmínky reklamačního řádu upravují některá práva společně a shodně pro kupujícího spotřebitele i kupujícího podnikatele jsou kupující podnikatel i kupující spotřebitel shodně označováni jako „kupující“. Odlišnost úpravy reklamačního řádu ohledně některých povinností a práv kupujících podnikatelů od kupujících spotřebitelů je založena na skutečnosti, že kupující podnikatelé mají právní vztahy s prodávajícím založené obchodními podmínkami řízené podle zákona č. 513/1991 Sb. (obchodní zákoník, dále jen obch. z.) a souvisejících právních předpisů a prodávající a kupující spotřebitelé mají právní vztahy založené s prodávajícím zákona č. 40/1964 Sb. (občanský zákoník, dále jen o. z.) a zákona č. 634/1992 Sb. (zákon o ochraně spotřebitele, dále jen z. o. s.) a souvisejícími právními předpisy s čímž souvisí rozdílná práva a povinnosti i v rámci reklamačního řádu, neboť nároky z reklamace se řídí hlavním závazkem a jeho právní úpravou.

Při řešení reklamace kupujícího spotřebitele se postupuje podle zákona č. 40/1964 Sb. a z. č. 634/1992 Sb. a souvisejících právních předpisů.

Při řešení reklamace kupujícího podnikatele se reklamační řád řeší dle zákona č. 513/1991 Sb. a souvisejících právních předpisů.

Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u společnosti Macwell, s.r.o. a jehož reklamační řád byla uplatněna v záruční době. Ke každému zboží zakoupenému u společnosti Macwell, s.r.o. je přiložen záruční list, byl-li vydán výrobcem, dodací list se sériovými čísly výrobku a daňový doklad faktura nebo účtenka. Při reklamaci vady výrobku kupujícím spotřebitelem doporučujeme pro urychlení a zjednodušení reklamačního řízení předložit řádně vyplněný záruční, dodací list a daňový doklad. Pokud výrobce přikládá k výrobku svůj záruční list, doporučujeme současně předložení originálního záručního listu výrobce. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje kupující podpisem daňového dokladu. Pokud není zboží osobně odebráno v provozovně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce.

### 2. Rozpor s kupní smlouvou a dodání poškozeného zboží

#### A. Kupující spotřebitel

Pokud kupující spotřebitel zjistí poškození dodaného zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků, doporučujeme bez zbytečného odkladu prokazatelným způsobem kontaktovat Macwell, s.r.o. k odstranění těchto vad. Nároky kupujícího spotřebitele řeší § 616 o. z..

Prodávající odpovídá kupujícímu spotřebiteli za to, že je prodávána věc při převzetí kupujícím spotřebitelem ve shodě s kupní smlouvou, zejména že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se dále rozumí zejména, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím nebo výrobcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, dále že odpovídá požadavkům právních předpisů a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

V případě, že věc při převzetí kupujícím spotřebitelem není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“), má kupující spotřebitel právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího spotřebitele buď výměnou věci, nebo její opravou; není takový postup možný, může kupující spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující spotřebitel před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

#### B. Kupující podnikatel

Kupující – podnikatel je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po převzetí zboží, nejpozději však do 24 hodin od převzetí s výjimkou případů, kdy zboží bylo předvedeno na provozovně. Pokud kupující podnikatel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků, je povinen ihned (nejpozději do 24 hodin) prokazatelným způsobem tuto skutečnost oznámit společnosti Macwell, s.r.o. Pokud tak neučiní, nebude na jeho pozdější reklamaci brán zřetel.

### 3. Podmínky záruky

Délka záruky v měsících je uvedena na záručním a dodacím listu. Není-li na dodacím listu v souladu se zákonem vyznačena u položky zboží záruční doba delší, poskytuje společnost na zboží záruku 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

V případě, že dodavatel prodávajícího respektive výrobce zboží poskytuje na některé z nabízeného zboží záruku kratší než 24 měsíců, poskytuje prodávající kupujícímu podnikateli pouze záruku v tomto rozsahu, kdy konkrétní délka záruky je vždy uvedena u nabízeného zboží a je uvedena také i v záručním listu, který je dodáván s tímto zbožím.

### 4. Neuplatnitelnost záruky

Při nákupu jednotlivého komponentu, který si kupující montuje nebo instaluje do svého zařízení sám, neodpovídá Macwell, s.r.o. za jeho kompatibilitu s komponenty v zařízení již namontovanými nebo instalovanými a s tím souvisejícím případným poškozením dodaného zboží, či vznik jiné škody v případě, že došlo k porušení postupu při instalaci či kombinování komponentů či software, dle návodu a pokynů k instalaci dané výrobcem zboží či prodávajícím.

Záruku nelze uplatnit zcela nebo zčásti v následujících případech:

- vypršením záruční lhůty
- mechanického poškození, neodborné instalace, neodborného zacházení či obsluhy, zanedbání běžné péče
- pokud byly vady způsobeny počítačovými viry
- pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není odběratel schopen doložit legální způsob nabytí
- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí, pro které jsou určeny, nebo jiným parametrům stanoveným výrobcem
- zboží bylo poškozeno živly, nebo výpadkem elektrické sítě
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
- nekompatibilního software (firmware) zařízení. Prodávající garantuje plnou funkci náhradního dílu pro verze software (firmware), který byl v den prodeje aktuální.
- jedná-li se o opotřebení zboží

#### Reklamační tiskáren

Tiskárny lze přijmout do záruční opravy pouze při používání originální cartridge/toner stanovených výrobcem (typ je vždy specifikován v manuálu tiskárny). Pokud nejsou používány cartridge/tonery stanovené výrobcem, není možné uznat reklamaci pro vady způsobené tímto jednáním jako důvodnou, neboť tiskárna v tu chvíli byla prokazatelně užívána v rozporu s návodem, který předepisuje pro řádné užívání tiskárny užívat originální cartridge/tonery výrobce.

#### Reklamační monitorů CRT

Pokud je obrazovka monitorů poškozena nadměrným a nesprávným používáním (na stínítku je viditelný vypálený obrazec od dlouhodobého zobrazení neměničích se obrazů) nelze na tuto závadu uplatnit záruku. Doporučujeme monitory dodávat při reklamaci v kompletním stavu a v obalu včetně výplní, aby nemohlo dojít k poškození během expedice do servisu.

#### Reklamační LCD monitorů

Reklamační počtu vadných pixelů a subpixelů LCD monitorů se řeší individuálně podle stanov jednotlivých značek.

### 5. Doživotní záruka

Některé zboží má tzv. doživotní záruku. Doživotní zárukou je myšlena doba, po kterou vlastní daný produkt původní majitel nebo doba do 5 let od ukončení výroby daného produktu.

Platná je doba, která vyprší dříve. Tato záruka je poskytována u zboží, u kterého je uvedena a písemně potvrzena prodávajícím.

### 6. Postup při uplatnění a vyřizování reklamační – kupující spotřebitel

Kupující spotřebitel má právo ve smyslu § 625 o. z. uplatnit reklamaci těchto výrobků v autorizovaných servisních střediscích určených přímo výrobcem nebo oficiálním zástupcem výrobce pro Českou republiku nebo přímo u prodávajícího, kdy v těchto případech se postupuje takto:

Kupující spotřebitel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu provozovny prodávajícího. Zboží k reklamaci je třeba dodat včetně příruček, dokladů, kabelů, cd, disket a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím je nutno předložit kopii daňového dokladu. Prodávající doporučuje předložit i záruční a dodací list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení.

Pracovník servisního oddělení posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamační, pokud je to možné, ihned. O uplatnění reklamační sepíše pracovník s kupujícím spotřebitelem vstupní protokol, ve kterém uvede popis reklamované závady a její projevy a předběžný termín vyřízení reklamační. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamační).

V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí Macwell, s.r.o., že reklamační není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamační.

Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.

#### Vady odstranitelné

Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

#### Výměna věci

Reklamační vad zboží, které je v den uplatnění reklamační skladem se provádí výměnou zboží. Pokud zboží není skladem v den uplatnění reklamační, může se kupující spotřebitel s Macwell, s.r.o. dohodnout na konkrétním termínu dodání náhradního zboží. Servisní oddělení po dodání náhradního zboží do skladu vyzve kupujícího k odběru zboží. Po dohodě se spotřebitelem je možná (za předpokladu, že reklamované zboží určitého výrobce se již nevyrábí nebo je dlouhodobě nedostupné) i výměna za zboží jiného výrobce než reklamované zboží, které má identické nebo lepší parametry než reklamované zboží a plní stejnou funkci se stejnými či lepšími parametry.

V případě, že není možné vadu bezplatně odstranit nebo zboží vyměnit, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo smlouvy odstoupit.

Právo na výměnu zboží má kupující též v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale pro opětovně vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vyskytujících se vad nemůže kupující zboží řádně užívat.

Kupující spotřebitel má v případě výskytu většího se množství odstranitelných vad právo na odstoupení od smlouvy nebo výměnu věci. Výběr záleží na spotřebiteli.

#### Vady neodstranitelné

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání užívání zboží jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží za nové nebo může od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží a kupující nepožaduje jeho výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.

Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů, pokud nebude s kupujícím spotřebitelem dohodnuta lhůta delší. Po vyřízení reklamacе dostane kupující jedno vyhotovení servisního protokolu, ve kterém bude uvedeno jakým způsobem byla reklamacе vyřízena. Pokud byla reklamacе vyřízena výměnou zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného zboží. Další případné reklamacе vyměněného zboží bude kupující spotřebitel uplatňovat na základě tohoto servisního protokolu, který nahrazuje záruční a dodací list.

Kupující spotřebitel má v případě výskytu neodstranitelné vady, která brání užívání zboží jako zboží bez vady, právo na odstoupení od smlouvy nebo výměnu věci. Výběr záleží na spotřebiteli.

Pokud se zjistí, že zboží reklamovanou závadu nemá nebo že se na ni podle záručních podmínek nevztahuje, bude reklamované zboží vráceno kupujícímu.

#### 7. Postup při uplatnění a vyřizování reklamacе – kupující podnikatel

Kupující podnikatel je povinen prokazatelným způsobem oznámit vadu zboží bez zbytečného odkladu poté co ji zjistil, nejpozději však do 3 dnů od jejího zjištění.

V případě, že autorizovaný servis posoudí závadu jako neodstranitelnou a reklamacі nevyřeší, je kupující podnikatel povinen uplatnit reklamacі této vady u prodávajícího v záruční době, která se prodlužuje o dobu, kdy byl předmět reklamacі v autorizovaném servisu.

V ostatních případech se postupuje takto:

Kupující podnikatel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu servisního oddělení prodejce. Zboží k reklamacі je třeba dodat včetně příruček, dokladů, kabelů, disket a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím musí být předložen daňový doklad, doporučuje se přiložit záruční list a dodací list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení.

Pracovník servisního oddělení posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamacі a zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné, pokud je to možné ihned. O uplatnění reklamacі sepíše pracovník s kupujícím vstupní protokol, ve kterém uvede popis reklamované závady a její projev a předběžný termín vyřízení reklamacі. V případě, že posoudí reklamacі jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v servisním protokolu (neuznaná záruka).

V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí Macwell, s.r.o., že reklamacі není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamovaného zboží.

#### Podstatné porušení smlouvy

Pokud má zboží vady neodstranitelné, které brání jeho řádnému užívání, jedná se porušení smlouvy podstatným způsobem.

V takovém případě může kupující:

požadovat výměnu zboží, dodání chybějícího zboží, dožadovat se odstranění právních vad

požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže jsou vady opravitelné

požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo

odstoupit od smlouvy

Volbu mezi shora uvedenými nároky má kupující podnikatel jen pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamacі nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu Macwell, s.r.o. měnit. Jestliže kupující podnikatel neprovede svoji volbu včas, tj. ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

#### Nepodstatné porušení smlouvy

Vady zboží odstranitelné, právní vady zboží, větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v množství, barvě, chybějící doklady, atd.) jsou považovány za nepodstatné porušení smlouvy.

V tomto případě může kupující podnikatel požadovat odstranění vad nebo slevu z kupní ceny.

O tom, zda bude vada odstraněna opravou zboží nebo jeho výměnou rozhoduje Macwell, s.r.o.!

Přiměřená lhůta pro odstranění vad opravou činí 30 kalendářních dnů, v odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně, kdy Macwell, s.r.o. stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní. Jestliže kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí Macwell, s.r.o. svůj nesouhlas, má se za to, že ji stanovil sám. Neodstraní-li Macwell, s.r.o. vady ve lhůtě stanovené dle předchozího odstavce může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit. Odstoupit od smlouvy může kupující pouze v případě, že na svůj úmysl upozorní Macwell, s.r.o. při stanovení lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu Macwell, s.r.o. měnit. Zboží musí být vráceno nepoškozené, bez známek užívání nebo opotřebení, v původním obalu a s veškerým příslušenstvím včetně přiložených záručních listů a návodu.

Kupující podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil Macwell, s.r.o.

K odstoupení od smlouvy nedojde, jestliže kupující podnikatel nemůže vrátit zboží ve stavu v jakém je obdržel s výjimkou případů, kdy:

změnu stavu zboží nezpůsobil,

ke změně stavu zboží došlo v důsledku prohlídky řádně vykonané za účelem zjištění vad zboží.

Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebování zboží), je kupující podnikatel povinen chybějící hodnotu podle ustanovení § 441 odst. 4 obchodního zákoníku nahradit v penězích. V praxi se tak děje formou započtení hodnoty opotřebení či

spotřeba zboží na vrácenou kupní cenu. Kupní cena je kupujícímu vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebení či spotřeba zboží. Hodnotu opotřebení či spotřeba zboží určuje Macwell, s.r.o. v závislosti na výši opotřebení či spotřeba vráceného zboží.

Pokud bylo zboží kupujícímu zasláno prostřednictvím přepravce, nemá kupující podnikatel právo na náhradu nákladů na přepravu.

Pokud se zjistí, že zboží reklamovanou závadu nemá nebo že se na ni podle záručních podmínek nevztahuje, bude reklamované zboží vráceno kupujícímu a prodávající mu vyúčtuje náklady, které s vyřízením neoprávněné reklamace měl jako servisní zásah.

#### **8. Reklamacie zboží poškozeného přepravou**

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je zjevně poškozeno značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody).

Pokud bude kupující chtít přesto zboží převzít, protože ne vždy musí mít poškození obalu zboží vliv na jeho obsah, je pracovník přepravní služby povinen s kupujícím sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu balíku, přepravní služba vyřídí reklamaci. V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu (kupující podnikatel nejpozději do 24 h, kupujícímu spotřebiteli je doporučeno totéž) společností Macwell, s.r.o., který bude kupujícího informovat o dalším postupu. Při dodání poškozeného zboží má kupující nárok na dodání nového zboží, neboť závazek trvá.

#### **9. Účtování skladného**

Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů od obdržení oznámení o ukončení opravy, bude mu účtováno skladné ve výši 50,- Kč za každý započatý den od ukončení reklamace po její převzetí kupujícím. O ukončení opravy bude kupující vždy informován oznámením zasláním některým z komunikačních prostředků. Nevyzvedne-li si kupující věc ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má prodávající právo věc prodat. Dojde-li k prodeji nevyzvednuté věci, vyplatí prodávající kupujícímu výtěžek prodeje po odečtení poplatku za uskladnění.

#### **10. Závěrečná ustanovení**

Prodávající neručí v žádném případě za ztrátu dat, která jsou obsažena v reklamovaném zboží, kdy kupujícímu se doporučuje tyto adekvátním způsobem zálohovat mimo reklamované zboží.

Tento Reklamační řád je platný od 1. 1. 2008 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti. Prodávající si vyhrazuje právo změnit tento Reklamační řád bez předchozího upozornění.