

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## Základní údaje

**Provozovatel obchodu:** HP TRONIC Zlín, spol. s r.o.

**Sídlo společnosti:** Náměstí práce 2523, 760 01 Zlín

**IČO:** 499 73 053, **DIČ:** CZ49973053

**Datová schránka:** wecukem

**Zapsána:** u Krajského soudu v Brně, C 13723

**Telefonní kontakt:** +420 575 500 500

## Práva z vadného plnění a záruka

Kupující je před prvním použitím povinen prostudovat návod k použití či návod na obsluhu a případné záruční podmínky a následně se těmito informacemi důsledně řídit, v opačném případě se vystavuje nebezpečí, že svým nesprávným užíváním věc poškodí a nebude moci vzniklou vadu uplatnit v rámci svého práva plynoucího z odpovědnosti prodávajícího za vady. Doba pro uplatnění práv z odpovědnosti prodávajícího za vady začíná běžet převzetím věci kupujícím.

Kupující je v souladu s § 2104 povinen zboží podle možnosti prohlédnout co nejdříve po jeho převzetí a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství. Není-li kupující spotřebitel, a je zjištěno poškození, vyhotoví se záznam o poškození a prodávající je povinen poskytnout přiměřenou slevu z dodávky nebo dodat jiný bezvadný výrobek. Pozdější reklamace mechanického poškození výrobku již není možné uznat.

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vystavit potvrzení v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění.

## Doba pro uplatnění práv z vadného plnění

Při prodeji spotřebního zboží je stanovena doba pro uplatnění práv z vadného plnění v délce trvání 24 měsíců, může však být prohlášením v záručním listě, na jeho obalu či reklamě stanovena delší. Pokud je tímto způsobem poskytována záruka delší než 24 měsíců, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky formou prohlášení v záručním listě či zvláštními obchodními podmínkami, a není-li tak určeno, uplatní se na vzniklé vady po uplynutí doby 24 měsíců po převzetí zboží ustanovení Občanského zákoníku o záruce za jakost.

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na běžné opotřebení věci (nebo jejích dílů) způsobené používáním.

## Spotřebitel při uplatnění práv z odpovědnosti z vadného plnění má tato práva:

- právo na bezplatnou opravu zboží
- právo na dodání nového zboží nebo výměnu jeho součásti, přičemž je toto právo možné uplatnit tehdy, je-li dodání nového zboží nebo jeho součásti přiměřeným řešením reklamace s ohledem na povahu vady. Přiměřenost se pro tyto účely posuzuje například tím, že vadu nelze odstranit opravou, nebo se taková oprava jeví jako finančně nebo časově neekonomické řešení. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu jeho součásti má spotřebitel rovněž tehdy, pokud jde o vadu odstranitelnou, ovšem zboží nelze pro opakovaný výskyt vady (po opravě – tj. vyskytne-li se stejná vada se stejnými projevy celkem 3x a taková vada byla alespoň dvakrát opravena) nebo pro větší počet vad řádně užívat.

- Právo na odstoupení od smlouvy - lze využít tehdy, není-li možné věc opravit a není možné ani dodání nového zboží nebo výměna jeho součástí (jsou-li splněny podmínky tohoto práva). Dále je možné toto právo využít tehdy, pokud má zboží větší počet vad, nebo jej nelze pro opakovaný výskyt vady po opravě řádně užívat.
- Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli způsobilo značné obtíže.

Záruční doba a práva z ní vyplývající pro všechny kupující, kteří nejsou spotřebiteli, se uplatní v rozsahu, který stanoví konkrétní dovozce či výrobce. Není-li tak stanoveno dovozcem či výrobcem, uplatní se práva vyplývající ze záruky za jakost dle § 2113 a násl. Občanského zákoníku.

### **Reklamacce (Práva z vadného plnění)**

O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamacce bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se prodávající s kupujícím písemně nedohodne jinak. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy.

V případě vady věci tedy může kupující uplatnit právo na opravu u autorizovaných středisek určených provádět záruční opravy, popřípadě zaslat na naše reklamační oddělení: HP TRONIC Zlín, spol. s r.o., Reklamační oddělení, hala DC6, Poděbradská 772, 250 90 Jirny či na adresu HP Tronic Zlín spol. s r.o. Reklamační oddělení, areál Slavie 1667, 763 61 Napajedla. Pro podrobnější informace se můžete obrátit přímo na naše **zákaznické centrum** 225 991 000.

Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vadu zboží bez zbytečného odkladu poté, co se projeví. Seznam servisních středisek najdete v záručním listu nebo na samostatné příloze u záručního listu.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

V případě reklamacce notebooků, mobilních telefonů, tabletů, paměťových zařízení či jiných počítačových systémů nebo zařízení pro ukládání dat nenese prodávající odpovědnost za obsah a data uložená na takovém uložišti a taktéž nenese odpovědnost za ztrátu, poškození nebo zneužití dat. V případě reklamacce neprovádí prodávající zálohování dat nebo obnovu dat. Kupujícímu se doporučuje provádět pravidelné systematické zálohování dat na jiné uložišti. Kupující bere na vědomí, že v případě, kdy je reklamacce řešena výměnou zboží za nové, původní zboží se nevrací.