

Reklamační řád Qnet CZ s.r.o.

Qnet CZ s.r.o. vyhlašuje s platností od 1.1.2009

REKLAMAČNÍ ŘÁD je platný pro obchodní vztahy mezi společností Qnet CZ s.r.o. (dale jen "prodávající"), se sídlem Špitálka 21a, Brno a obchodními partnery společnosti Qnet CZ s.r.o.

Reklamační řád stanoví pro případ reklamace vad zboží a servisních oprav zboží, dodaného touto společností kupujícímu na základě Smlouvy o obchodních vztazích (dealerské smlouvy), kupní smlouvy, smlouvy o dílo následující postup:

I.

Kupující je povinen zboží, dodané prodávajícím, prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží, tj. po převzetí zboží od prodávajícího a v případě odeslání zboží, po jeho předání dopravci na smlouvou určeném místě a není-li místo určeno, po předání zboží prvnímu dopravci pro přepravu do místa určení. Kupující je povinen zboží prohlédnout bez zbytečného odkladu, jakmile se zboží dostane do jeho držení. Při řešení všech škodových událostí je třeba postupovat podle platných obchodních podmínek přepravce. Pokud kupující zjistí mechanické poškození zboží, bez odkladu kontaktuje přepravce a sepíše (i dodatečně) zápis o škodě. Následně kontaktuje reklamační oddělení prodávajícího, kde bude reklamace zboží na základě zápisu o škodě dále řešena.

II.

Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu škody na zboží. Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče.

III.

Kupující je povinen oznámit prodávajícímu bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil, resp. které bylo možno při odborně provedené prohlídce zjistit. Při zjištění rozdílu v množství nebo druhu zboží mezi údaji v předávacím protokole a skutečně dodaným zbožím, je nutno podat do tří pracovních dnů zprávu o těchto vadách prodávajícímu. Vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na zboží, avšak projeví se později, je kupující povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy vady mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.

IV.

Výše uvedená pravidla pro reklamaci platí shodně jak pro reklamaci vad dodaného zboží, za něž prodávající odpovídá ze zákona, tak pro reklamaci vad zboží, za jehož jakost prodávající převzal záruku. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit doklad o zaplacení a dodání zboží, jehož vady jsou reklamovány.

V.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, za které prodávající odpovídá ze zákona, musí kupující uplatnit nejpozději do konce zákonné odpovědnosti, a v případě reklamace vad zboží, za jehož jakost převzal prodávající záruku, musí být vady reklamovány nejpozději do konce záruční lhůty.

VI.

Kupující předloží prodávajícímu v reklamačním místě (pouze při osobní reklamaci), kterým je pouze reklamační oddělení prodávajícího, na adrese sídla prodávajícího doklady o prodeji zboží vystavené prodávajícím kupujícímu - fakturu, předávací protokol, záruční list aj.

VII.

Kupující při převzetí zboží a jeho prohlídce provádí kontrolu sériových čísel zboží (produktů) a čísel vyznačených na záručním listě a pokud zjistí rozdíl, kontaktuje do tří pracovních dní prodávajícího. Pracovníci prodávajícího zajistí odstranění vzniklého rozdílu a zaslání nového záručního listu. Při nedodržení tohoto postupu se kupující vystavuje nebezpečí, že vzhledem k rozdílu mezi sériovým číslem zboží (produktu) a číslem uvedeným na záručním listě nebude jeho reklamační uznána.

VIII.

Jestliže kupující požaduje v rámci reklamační odstranění vad výměnou za jiné zboží (produkty) nebo odstranění vad opravou či slevou z kupní ceny, je vždy povinen předložit prodávajícímu při reklamaci:

- kompletní zboží v originálním obalu (při nedodržení tohoto požadavku nese kupující plnou zodpovědnost, za škodu vzniklou na zboží při přepravě a manipulaci z důvodu neoriginálního obalu)
- všechno příslušenství, kabely, návody, manuály a další části původní dodávky

Při nedodržení některého z těchto požadavků nebude zboží k reklamaci přijato a bude zasláno kupujícímu zpět na jeho náklady. Pokud nebude možno řádně uplatněnou reklamaci vyřídit z objektivních důvodů výměnou za jiné zboží, prodávající kupujícímu poskytne finanční náhradu za reklamované zboží formou dobropisu. Dobropis bude vystaven v cenách zboží aktuálních ke dni přijetí reklamační. Způsob vyřízení reklamační zboží vyplývá z reklamačních podmínek zboží, jež jsou stanovena dodavatelem zboží prodávajícího. Prodávající je pouze distributorem zboží a odpovídá kupujícímu za zboží pouze ve stejném rozsahu v jakém vyhoví nárokům z vad zboží dodavatel zboží prodávajícího prodávajícímu. Prodávající neodpovídá za vady zboží a není povinen vyhovět nárokům kupujícího z vad zboží, pokud těmto nárokům nevyhoví dodavatel zboží prodávajícího. Nároky kupujícího není prodávající povinen plnit, pokud tento nárok prodávajícího ke stejnému zboží neplní dodavatel zboží prodávajícího.

IX.

Kupující má možnost zboží reklamovat osobně, vždy od 9:00 do 16:30 hodin v reklamačním oddělení prodávajícího na adrese: Špitálka 21a, Brno. Oznámení o zjištěných vadách musí kupující učinit u prodávajícího písemně a ve lhůtách uvedených v čl. III. V písemném oznámení musí kupující uvést zjištěné vady, tj. musí uvést, o jaké vady se jedná a jak se projevují. V písemném oznámení o vadách musí kupující uvést i nárok, který v důsledku výskytu vad uplatňuje.

X.

Kupující při uplatňování reklamační vyplní formulář autorizace vrácení zboží (dale jen "AVZ"), který je přílohou tohoto reklamačního řádu, případně zašle mailem (reklamace@qnet.cz) žádost s uvedením informací o vadném produktu, číslo faktury, kód produktu, sériové číslo a popis závady.

XI.

Opravené nebo vyměněné zboží zašle prodávající kupujícímu na vlastní náklady.

XII.

Prodávající poskytuje na vybrané druhy zboží (produktů) záruku za jakost, kterou přejímá písemně závazek, že dodané zboží bude po stanovenou dobu způsobilé pro použití ke smlouvenému nebo obvyklému účelu, či že si zachová smluvené nebo obvyklé vlastnosti. Záruční lhůta začíná plynout dnem smluveným ve smlouvě o obchodních vztazích jako den převzetí zboží a pokud kupující zboží neodebere v dohodnutý den, začíná záruka plynout dnem vystavení předávacího protokolu. U zboží charakteru software se záruka vztahuje výhradně na fyzickou nečitelnost médií. Okamžikem odstranění ochranných prostředků (adjustační folie, pečeti aj.) se kupující stává oprávněným licenčním uživatelem produktu a zboží již nelze vrátit prodávajícímu. Součástí každého zboží (produktu) je ochranný obal, bez něhož nelze reklamaci realizovat. V těchto případech je nutná individuální dohoda s prodávajícím, jehož pověření pracovníci reklamačního oddělení stanoví, zda je možno na zboží poskytnout bezplatný záruční servis.

XIII.

Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktů, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktů, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka.

XIV.

Prodávající poskytuje záruční lhůtu na zboží v délce, která je uvedena v záručním listě a která vychází ze záruční lhůty poskytované výrobcem. Doba záruky se počítá od data vystavení záručního listu. Do záruční doby se nepočítá doba, která uplyne od uplatnění reklamace do jejího vyřízení. Záruční doba zboží opraveného případně vyměněného v reklamačním řízení dobíhá podle záruky původního zboží. Toto se týká i případů, kdy došlo v rámci reklamačního řízení k vyřízení reklamace výměnou zboží s jiným sériovým číslem. Je-li předmětem kupní smlouvy zboží označené při prodeji jako zlevněné nebo použité, poskytuje se záruka jen v případě výslovně uvedených.

XV.

Prodávající má právo na náhradu vzniklých servisních a organizačních nákladů spojených s manipulací a testováním zboží ve výši min. 500,- Kč bez DPH za jeden případ, jestliže:

- zboží je k reklamaci zasláno bez vyplněného AVZ čísla
- při testování se neprojevívá popisovaná závada a zboží bude shledáno plně funkčním
- záruka na zboží již uplynula
- závada byla způsobena nevhodným zacházením se zbožím.

XVI.

1. Právo uplatnit nároky z odpovědnosti za vady množství a druhu dodaných produktů je kupující povinen bez zbytečného odkladu. Toto právo se považuje za řádně uplatněné jen tehdy, pokud kupující prodávajícímu podá do 3 pracovních dnů od převzetí zásilky zprávu o vadách dodávky. Vyměněné zboží bude zasláno zákazníkovi zpět v co nejkratším možném termínu po obdržení vadného zboží od zákazníka.
2. V případě, že dojde k poruše produktu v záruční době, má kupující nárok na bezplatnou opravu zboží. V případě, že bude zboží neopravitelné, má právo na náhradní produkt. Délka záruk jednotlivých produktů je uvedena v záručních listech, které jsou nedílnou součástí dodávky zboží. Opravené zboží bude zasláno zákazníkovi zpět v co nejkratším možném termínu po obdržení vadného zboží od zákazníka.
3. Délka záruk a způsob řešení reklamací jednotlivých produktů jsou specifikovány na www.qnet.cz.

4. V případě, že produkt neobsahuje záruční list, je záruční doba určena dle specifikace záručních dob na www.qnet.cz. Pokud součástí dodávky zboží nebyl záruční list a zároveň záruční doba zboží není uvedena na www.qnet.cz, vztahuje se na produkt záruka 6 kalendářních měsíců.
5. Náklady související s opravou zboží po záruční době, jež bylo zakoupeno u prodávajícího, budou přefakturovány kupujícímu.
6. Záruka poskytovaná v záruční době se nevztahuje na vady zboží vzniklé:
 - použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu
 - počítačovými viry
 - používáním zboží v pracovních podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy pracovním podmínkám kancelářského prostředí
 - nadměrným zatěžováním zboží nebo používáním zboží způsobem, který je v rozporu s dokumentací či obecnými zásadami
 - neodbornou instalací, neodborným obsluhováním či zanedbanou péčí o zboží
 - zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN
 - meteorologickými vlivy (především po zásahu blesku apod.).

Závěrečná ustanovení

Jestliže kupující reklamuje zboží do 3 pracovních dní od koupě, je mu obratem reklamace vyřízena výměnou za nový produkt, případně je dle požadavku kupujícímu vystaven na reklamované zboží dobropis v cenách zboží aktuálních ke dni přijetí reklamace s výjimkou produktů APC (které metodou výměny řeší přímo fy APC bez nákladů na straně kupujícího - viz podrobnosti na www.apc.com) a HP produktů (s tzv. ON-SITE servisem - servis na místě u zákazníka - řeší přímo autorizované servisy pro HP produkty), XBOXů (řešení přímo na hotline tel.800142365, resp. 0800004557 na Slovensku) a produktů OPTI (řešení přímo na servis@opti-ups.cz). U produktů HP a Epson (mimo materiál spotřebního charakteru) je tato lhůta 30ti denní a reklamace jsou řešeny pouze výměnou za jiné zboží. Pokud je následně takto uplatněná reklamace shledána prodávajícím neoprávněnou, je kupujícímu reklamovaný produkt vrácen zpět i s fakturou za náklady spojené s reklamačním řízením. Pokud kupující reklamuje zboží po uplynutí lhůty 3 pracovních dní od koupě, může se v případech uvedených na www.qnet.cz obrátit pro urychlení přímo na autorizovaná servisní střediska (dále jen ASS). Pokud kupující využije této možnosti a uplatňuje reklamaci přímo na ASS, není třeba žádat o AVZ číslo u prodávajícího. U produktů HP a Epson platí lhůta 30ti dní.

U reklamací mobilních telefonů (vícenásobné vady nebo 3 stejné závady) musí být vždy kompletní balení bez mech. poškození a přiloženy všechny originální serv. listy (poslední bez opravy, pouze s posouzením vady), protokol o uspokojení zákonného nároku zákazníka u telefonů SIEMENS a protokol o vrácení u T-MOBILE telefonů.

Reklamace solárních technologií se řídí smlouvou o dílo a v závislosti na způsobu zvoleného systému servisu - jestli je hrazen servisní poplatek, případně poplatek za prodlouženou záruku. V případě, že je hrazen servisní poplatek, jsou všechny oprávněné reklamce během záruční doby uvedené v záručním listě řešeny výměnným způsobem a přímo u kupujícího. Součástí řešení reklamce je také montáž a demontáž vadného zařízení. Pokud není hrazen servisní poplatek, jsou reklamce řešeny standardně dle tohoto reklamačního řádu.

Tento reklamační řád ruší všechna předchozí ustanovení o vyřizování reklamací a záruce s platností od 1.1.2009. Proávající si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.