

Reklamační řád ACS Zlín, spol. s r.o.

- I. Kupující je povinen zboží, dodané prodávajícím, prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží, to je po převzetí zboží od prodávajícího. Servisní místo, pokud není uvedeno jinak je sídlo firmy ACS Zlín.
- 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 ACS Zlín, spol. s r.o., U letiště 1810, 76502 Otrokovice, 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 dnů 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 reklamace uznána.
- VIII. Jestliže kupující požaduje v rámci reklamace 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), pouze základní desky zasílejte holé bez příslušenství 3COM produkty zasílejte pouze holé bez příslušenství zboží pouze s originálními nálepkami (žádné další nálepky či popisky od kupujícího) pevné disky s neporušenou protiprachovou izolační páskou a sériovým číslem, dále je nutno u reklamaci disků WD (Western Digital) přiložit vyhodnocení testovacího programu WDDIAG, u reklamaci disků Seagate přiložit vyhodnocení testovacího programu SEATOOL Diagnostics procesory AMD nesmí mít mechanicky poškozené jádro, ohnuté nožičky a nesmí být spálené boxované CPU v kompletním stavu, tj. včetně chladiče flash disky zasílejte minimálně s krycím vrškem konektoru.
- IX. 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 reklamace. Způsob vyřízení reklamace zboží vyplývá z reklamačních podmínek zboží, jež jsou stanovena dodavatelem zboží prodávajícího. Proávající je pouze distributorem zboží a odpovídá kupujícímu za zboží pouze ve stejném rozsahu v jakém vyhoví nárokům z vad zboží dodavatel zboží prodávajícího prodávajícímu. Proávající 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.
- X. 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.
- XI. Kupující při uplatňování reklamace vyplní formulář, případně zašle e-mailem (acszlin@acszlin.cz) žádost s uvedením informací o vadném produktu, číslo faktury, kód produktu, sériové číslo a popis závady. Na neúplně vyplněnou žádost nebude brán zřetel.
- XII. Proávající poskytuje na vybrané druhy zboží (produktů) záruku za jakost, kterou přejímá písemně závazek, že dodané zboží bude po stanovenou dobu způsobilé pro použití ke smluvenému 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.
Prodávající vyřídí reklamaci ve lhůtě 30 dnů od doručení vadného zboží a vyhrazuje si právo tuto lhůtu upravit. Za den vyřízení se považuje den, kdy bylo opravené nebo vyměněné zboží předáno kupujícímu.
- XV. Je-li předmětem kupní smlouvy zboží označené při prodeji jako zlevněné nebo použité, poskytuje se záruka jen v případě výslovně uvedených.
- XVI. ACS Zlín spol. s r.o. má právo na náhradu vzniklých servisních a organizačních nákladů spojených s manipulací a testováním zboží ve výši min. 300,- Kč bez DPH za jeden případ, jestliže:
- zboží je k reklamaci dodáno bez patřičných podkladů
- při testování se neprojeví popisovaná závada a zboží bude shledáno plně funkčním
- záruka na zboží již uplynula
- závada byla způsobena nevhodným zacházením se zbožím.
- XVII. 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.
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.
Náklady související s opravou zboží po záruční době, jež bylo zakoupeno u ACS Zlín spol. s r.o. , budou přefakturovány kupujícímu.
Záruka poskytovaná v záruční době se nevztahuje na vady zboží vzniklé:
- Porušením ochranných pečeti a nálepek
- 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 dnů 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, 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 dnů od koupě, může se obrátit pro urychlení přímo na autorizovaná servisní střediska (dále jen ASS).

Tento reklamační řád ruší všechna předchozí ustanovení o vyřizování reklamací a záruce s platností od 17.12.2008. Prodávající si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.