

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího DEFENDER TECHNOLOGIES CZ s.r.o., IČ 41188187, DIČ CZ41188187, se sídlem Roháčova 1201, 397 01, Písek, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, spisová zn. C 11281 (dále jen „Prodávající“ či „DEFENDER TECHNOLOGIES CZ“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od DEFENDER TECHNOLOGIES CZ nebo v elektronickém obchodě DEFENDER TECHNOLOGIES CZ provozovaném na internetové doméně www.iqalarm.cz.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smluvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

II. Záruka za jakost

Jako doklad o záruce vystavuje DEFENDER TECHNOLOGIES CZ ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (Faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo nebo typové označení výrobku).

Na výslovnou žádost Kupujícího DEFENDER TECHNOLOGIES CZ poskytne záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává Prodávající namísto záručního listu Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, DEFENDER TECHNOLOGIES CZ v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu DEFENDER TECHNOLOGIES CZ zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva Kupujícího, která se ke koupi věci váží.

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta je:

- u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců,
- u zánovního zboží 18 měsíců (zánovním zbožím se rozumí užívané zboží, které následně prošlo kontrolou našich odborníků a které je takto označeno),
- u zboží použitého 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či servisované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku),
- ve výjimečných případech více než 24 měsíců, když je takto zboží označeno a následně prodáno Prodávajícím Kupujícímu (například některé výrobky, u kterých Prodávající v rámci akční nabídky prodlouží záruční lhůtu).

U spotřebního zboží (například různé druhy baterií, nebo některých pomocných komponent) je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby nebo životnost výrobku, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží nebo na dobu jeho životnosti.

Pro Kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost. U zboží je v takovém případě označena délka lhůty pro podnikatele a spotřebitele zvlášť.

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží Prodávajícím a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží Kupujícím.

2. Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující věc převzal,

- věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- věc se hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu 30 dnů od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí Kupujícím, pokud Prodejce neprokáže opak.

III. Záruční podmínky

1. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba Prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo Kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné vzniklou situaci nahlásit na e-mail reklamace@igalarm.cz. Dále DEFENDER TECHNOLOGIES CZ v případě, kdy již dojde k převzetí od přepravce, doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však DEFENDER TECHNOLOGIES CZ možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

2. Uplatnění reklamace

DEFENDER TECHNOLOGIES CZ doporučuje pro rychlé vyřízení reklamace uplatnit reklamaci přímo v sídle Prodávajícího na adrese Roháčova 1201, 397 01, Písek.

Poštou je možné reklamaci zboží odeslat na adresu Prodávajícího v tomto formátu:

DEFENDER TECHNOLOGIES CZ s.r.o.

Reklamační oddělení

Roháčova 1201

397 01 Písek

A po předchozí telefonické domluvě lze zboží dále reklamovat také na adrese provozovny Olšanská 2643/1a, 130 00, Praha 3 – Žižkov.

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství).

Dále DEFENDER TECHNOLOGIES CZ doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného není možná identifikace původu i závady zboží.

Taktéž DEFENDER TECHNOLOGIES CZ doporučuje zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, dobropis).

DEFENDER TECHNOLOGIES CZ vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno ihned.

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení Kupujícího od smlouvy bude Kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

3. Kompatibilita

DEFENDER TECHNOLOGIES CZ negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky Prodávajícího, výrobcem či dodavatelem neschválenými, součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla Kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li Prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní pouze s uvedeným seznamem.

Obdobně platí kompatibilita i pro software a jeho jednotlivé verze. Dále platí, že pokud byla kompatibilita určitých verzí softwaru deklarována, neplatí totéž automaticky pro jejich následující a stejně tak pro předcházející verze těchto softwarů.

4. Výluky

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla, nebo jiného poškození výrobku, se Kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezuji právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

- a. mechanickým poškozením zboží,
- b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e. poškozením zboží či jeho části počítačovým virem apod.,
- f. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- g. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- h. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- i. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- j. při chybném upgrade firmwaru,
- k. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- l. použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení,
- m. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Kupujícím a Prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

5. Testování závady

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady DEFENDER TECHNOLOGIES CZ doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamáce zamítnuta a v případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku daného autorizovaného servisu.

Kupující tímto bere na vědomí, že DEFENDER TECHNOLOGIES CZ neprovádí placené opravy, pouze je zprostředkovává u autorizovaných servisů, případně zajišťuje s nimi komunikaci, dopravu apod.

DEFENDER TECHNOLOGIES CZ nenese odpovědnost za provedení opravy.

Před provedením placené opravy bude Kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

Jedná-li se o kupujícího podnikatele a bude-li reklamáce zamítnuta, bere Kupující na vědomí, že je DEFENDER TECHNOLOGIES CZ oprávněna přefakturovat Kupujícímu náklady autorizovaného servisu za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku daného autorizovaného servisu.

6. Záloha dat

Při předání zařízení pro ukládání dat k reklamaci či opravě si Kupující sám a na vlastní náklady zabezpečí vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat, aby zabránil jejich možnému zneužití, poškození nebo ztrátě. DEFENDER TECHNOLOGIES CZ neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat.

Kupující dále bere na vědomí, že je-li reklamáce zařízení pro ukládání dat vyřízena formou výměny, pak se původní zařízení Kupujícímu nevrací.

7. Odmítnutí přijetí do reklamáce

- **Pro znečištění zboží**
DEFENDER TECHNOLOGIES CZ má právo odmítnout přijetí zboží do reklamáce v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.
- **Pro zabezpečení zařízení**
Je-li přístup do zařízení chráněn heslem či gestem nebo jiným zabezpečením přístupu, je Kupující při uplatnění reklamáce povinen tuto ochranu zrušit nebo heslo uvést v popisu závady. V opačném případě má DEFENDER TECHNOLOGIES CZ právo odmítnout přijetí zboží do reklamáce. To samé platí, je-li takto chráněn firmware zařízení nebo přístup na úložný prostor zařízení. Bez plného přístupu k zařízení nemusí být možné opravu či diagnostiku zařízení provést. V takovém případě může být reklamační řízení zahájeno, až pokud Kupující splní povinnost uvedenou v tomto ustanovení.

8. Tovární konfigurace

Kupující je tímto informován, aby předané zařízení do reklamáce bylo v tovární konfiguraci. Prodávající zároveň nenese žádnou odpovědnost za komponenty přiložené k zařízení mimo původní konfiguraci a naopak doporučuje Kupujícímu, že v takovém případě je třeba si ponechat pro případnou reklamaci také původní komponenty. Zejména pak pro odstoupení od kupní smlouvy.

IV. Vyřízení reklamáce

1. Kupující - spotřebitel

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Jedná-li se o Kupujícího - spotřebitele, Prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamaci včetně odstranění vady DEFENDER TECHNOLOGIES CZ vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamáce prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

2. Kupující - podnikatel

Jedná-li se o Kupujícího - podnikatele, Prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 45 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude Kupující - podnikatel informován na kontaktní e-mail.

V. Společná ustanovení

DEFENDER TECHNOLOGIES CZ vydá Kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace DEFENDER TECHNOLOGIES CZ upozorní o ukončení reklamace Kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl Kupující o vyřízení informován.

DEFENDER TECHNOLOGIES CZ vrátí v rámci uznané reklamace po vystavení dobropisu (opravného daňového dokladu) dobropisovanou částku na bankovní účet Kupujícího, který uvedl v reklamačním formuláři. Pouze ve výjimečných případech a s ohledem na mimořádné okolnosti proplatí Prodávající dobropisovanou částku Kupujícímu v hotovosti.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům naopak nepatří cesta vozem pro uplatnění reklamace, expresní přeprava, apod. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám jí nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

V případě, že reklamace není převzata Kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 25,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.

Pokud si Kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si DEFENDER TECHNOLOGIES CZ právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen na vyžádání předložit Prodávajícímu doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti.

Bez předložení některého z těchto dokladů může DEFENDER TECHNOLOGIES CZ odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li Kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

VI. Spotřební materiál a minimální životnost

Je-li předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie, pomocné komponenty a podobně) nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost. Životnost může být uvedena časově, v době zboží nebo v počtu použití, či jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

Právo Kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastíte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné,

že vznikuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu.

Životnost je DEFENDER TECHNOLOGIES CZ povinna vyznačit u nabízeného zboží, jinak nemá možnost se této životnosti dovolávat.

VII. Závěrečná ustanovení

Práva Kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 1.1.2016 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a na provozovnách DEFENDER TECHNOLOGIES CZ nebo jako dokument na www.igalarm.cz a www.deftech.cz