

# Reklamační řád

## A. Všeobecné podmínky

Reklamační řád se vztahuje na zboží, jehož reklamace je uplatněna v záruční době. Pozáruční opravy jsou vyřizovány na základě objednávky.

Ke každému zboží zakoupenému u firmy KELBL s.r.o. (dále prodávající) je přikládán „Daňový doklad“. Převzetím zboží (osobně nebo od dopravce) kupující souhlasí s obchodními podmínkami a reklamačním řádem.

Kupující (příjemce zásilky) je povinen překontrolovat počet kartonů a neporušenost obalů před dopravcem ihned při převzetí zásilky. V případě poškozené nebo neúplné zásilky musí sepsat s dopravcem škodní zápis.

Jestliže obal zásilky zjevně poškozen není, ale zboží v zásilce poškozené je (tzv. skrytá vada), je kupující povinen neprodleně informovat dopravce (nejpozději do dvou dnů od doručení zásilky) a vyžádat dodatečné sepsání zápisu o škodě s dopravcem. Dopravce má právo přesvědčit se o skutečném stavu zásilky. Z tohoto důvodu nesmí kupující se zásilkou jakkoliv manipulovat a je povinen zachovat původní obal zásilky, v němž byla zásilka doručena (včetně výplní a výstražných značek). Kopii škodního zápisu musí kupující zaslat prodávajícímu nejpozději do dvou dnů od sepsání zápisu.

Pokud kupující zjistí rozdíl mezi obsahem zásilky a údaji na faktuře, dodacím listu nebo reklamačním protokolu musí informovat prodávajícího nejpozději do 2 pracovních dnů od převzetí zásilky.

**Nedodržením těchto podmínek přechází veškeré škody za ztráty a poškození zboží na kupujícího.**

## B. Reklamační řízení

1. Reklamované zboží zasílá kupující kompletní (včetně původního příslušenství – diskety, kabely, CD), v balení odpovídající podmínkám transportu na adresu prodávajícího včetně stručného popisu závady a kopie dodacího listu. Bez těchto dokladů nemůže být reklamace uznána a zboží bude vráceno na náklady kupujícího zpět.

Pokud bylo zboží dodáno v antistatickém obalu, musí být v tomto obalu také reklamováno.

Jestliže zásilka obsahuje více zboží k reklamaci, kupující v průvodním dopise uvede seznam reklamovaného zboží.

Zboží určené k reklamaci zasílá kupující přepravní službou (např. DPD, PPL, Toptrans, ČP ...) nebo osobně.

2. Oprávněné reklamace budou neprodleně vyřízeny. Průměrná doba opravy je 14 pracovních dnů od doručení vadného výrobku. Reklamace zboží, které není v aktuální nabídce, je řešena individuálně a může trvat až 60 dní, případně může být tato doba stanovena v dealerské smlouvě. Náklady na dopravu k prodávajícímu hradí kupující, zpáteční dopravu prodávající. Z důvodu zamezení vyzvednutí zboží neoprávněnou osobou, při osobním odběru bude zboží vydáno jen po předložení reklamačního protokolu.
3. Proávající se zavazuje vadné zboží opravit, pokud to není možné, bude výrobek vyměněn za jiný funkční stejných nebo lepších technických parametrů. V případě, že toto není ze strany dodavatele možné, bude na zboží poskytnut dobropis.
4. Záruční lhůta se prodlužuje pouze o dobu, po kterou byl výrobek v opravě (dle záznamu na reklamačním protokolu - doba mezi "přijato od zákazníka-datium reklamace" a "vráceno zákazníkovi"), a to i v případě výměny za nový výrobek.
5. **Reklamace PC sestav GIGAMAX** – postup při reklamaci PC sestav je shodný s postupem reklamování jednotlivých komponent. K reklamaci můžete zaslat pouze vadný komponent nebo celou PC sestavu, ale vždy s kopií „Daňového dokladu“ a s popisem závady.
6. **Nárok na uplatnění záruky zaniká** v následujících případech:

- 1.mechanické poškození, neodborná obsluha nebo instalace

2. provoz v nevhodných podmínkách neodpovídajících běžnému kancelářskému prostředí
3. provedení zásahu do výrobku jinou než oprávněnou osobou
4. porušení ochranných pečetí nebo nálepek, pokud na výrobku jsou
5. zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN
6. vady způsobené živelními pohromami

7. Veškeré náklady prodávajícího spojené s **neoprávněnou reklamací** hradí v plné výši kupující. Smluvní strany se dohodly, že v případě prokazatelně neoprávněné reklamace kupující uhradí prodávajícímu paušální částku 500,- Kč za náklady spojené s vyřízením reklamace.

8. **Standardní záruční doba je 24 měsíců pokud není na „Daňovém dokladu“ stanoveno jinak.**

### **C. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti v souvislosti s vyřizováním reklamací a zárukou na zboží. Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.