Reklamační řád

- Všeobecné ustanovení
- Záruční podmínky
- Rozpor s kupní smlouvou
- Postup při řešení reklamace
- Závěrečná ustanovení

Všeobecné ustanovení

Tento reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek. Ke každému zakoupenému zboží je přikládána faktura, která slouží zároveň jako list dodací a záruční. Odesláním závazné objednávky kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito všeobecnými obchodními podmínkami jakož i reklamačním řádem a že s nimi souhlasí, a to ve znění platném a účinném v okamžiku odeslání své objednávky. Obchodními podmínkami je kupující vázán od okamžiku uzavření kupní smlouvy. Kupující má zároveň možnost se s těmito obchodními podmínkami seznámit před vlastním závazným odesláním objednávky a jejich kopii obdrží jako přílohu potvrzení objednávky na zadanou emailovou adresu. Na tyto skutečnosti je náležitě před vlastním odesláním objednávky dostatečným způsobem upozorněn.

Na žádost kupujícího poskytne prodávající záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající 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 prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží. Nesplněním povinností týkajících se vydání záručního listu není platnost záruky dotčena.

^ Nahoru

Záruční podmínky

Záruční podmínky a délka záruky pro software prodávaný v obchodě BlahaSoft **se řídí jednotlivými licenčními ujednáními** pro tento software. Licenční ujednání je dostupné na webových stránkách obchodu BlahaSoft u jednotlivých produktů, popř. jsou na vyžádání na emailu info@blahasoft.cz. Je doporučeno přečíst si toto licenční ujednání ještě před zakoupením a instalací softwaru. Licenční ujednání je kupujícím akceptováno většinou během instalace daného softwaru, případně kupující potvrdí akceptaci licenčního ujednání svým podpisem a zašle podepsané licenční ujednání na adresu výrobce softwaru - postup je přesně uveden v jednotlivých licenčních ujednáních.

Mimo záruky na software popsané v licenčních podmínkách se záruka vztahuje na fyzickou čitelnost dodaných médií (média nesmí být poškrábána apod.) a dalších dodaných fyzických

materiálů (tištěné příručky atd.). Záruční lhůta na dodaná média je 24 měsíců pro soukromé osoby i podnikatelské subjekty a toto se případně dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. Reklamace médií je řešena dle níže popsaného postupu při řešení reklamací. Tyto obchodní podmínky žádným způsobem neomezují zákonnou záruku stanovenou zejména občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

Záruka počíná běžet dnem převzetí zboží. Kupující má právo uplatnit odpovědnost za vadu věci pouze na zboží v záruční lhůtě, jenž bylo zakoupeno u firmy BlahaSoft s.r.o.

Spotřebitel při uplatnění záruky má:

- Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
- Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady právo na výměnu věci nebo právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad (tj. dle ustálené judikatury 3 stejné vady nebo 4 různé vady) věc řádně užívat.
- Jde-li o jiné vady neodstranitelné (tj. takové, které nebrání řádnému užívání věci) a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

Záruka se nevztahuje na škody způsobené:

- neodborným použitím zařízení,
- mechanickým poškozením nebo opotřebením,
- živelnými pohromami (vodou, ohněm, bleskem),
- jinými vnějšími vlivy (nestabilita elektrické sítě, přepěťové rázy indukované na telefonní lince nebo napájecím zdroji atd.).

^ Nahoru

Rozpor s kupní smlouvou

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Pokud se vada projeví v prvních šesti měsících od převzetí plnění, považuje se za vadu, která existovala již v době převzetí věci, pokud se neprokáže opak či to neodporuje povaze věci. V takovém případě má kupující právo volby řešit odstranitelnou vadu mimo standardní záruční opravu

i výměnou věci za bezvadnou. Není-li jím zvolený postup možný, má kupující nárok na přiměřenou slevu nebo může od smlouvy odstoupit.

^ Nahoru

Postup při řešení reklamace

Kupující kontaktuje prodejce telefonicky na telefonu 736 142 250 nebo emailem na adrese reklamace@blahasoft.cz. Uvede číslo faktury a popis závady výrobku. Na email kupujícího, či v případě nemožnosti takového postupu běžným dopisem, prodávající okamžitě kupujícímu zašle potvrzení o uplatnění reklamace a požadovaný způsob řešení reklamace. Lhůta 30 dnů k vyřízení reklamace začíná běžet dnem uplatnění záruky kupujícím.

Do dvou pracovních dnů bude kupující kontaktován a budou mu poskytnuty informace o dalším postupu. Jakékoliv dohodnuté změny budou opět kupujícímu okamžitě potvrzeny emailem, nebo v případě nemožnosti takového postupu běžným dopisem.

Reklamace je běžně řešena výměnou zboží (např. CD média). Reklamace musí být vyřízena v co nejkratší lhůtě, nejpozději do třiceti dnů od oznámení dle prvního odstavce. Společně s vyreklamovanou zásilkou bude kupujícímu předán i reklamační protokol. O vyřízení reklamace musí prodávající kupujícího informovat dohodnutým způsobem (telefonicky, e-mailem, dopisem) - do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla.

Pokud bude při vyřizování reklamace překročena maximální lhůta 30 dnů, má se za to, že vada na věci skutečně existovala, a kupující má právo dle jeho výběru na výměnu věci za novou nebo od smlouvy odstoupit. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem - tuto dohodu prokazuje prodejce. Takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou dobu.

Způsob předání vyreklamované zásilky bude předem dohodnut s kupujícím. Běžně je reklamované zboží zasíláno kupujícím na adresu sídla prodejce poštou včetně kopie dokladu o koupi (faktura).

Lhůty se počítají tak, jak to určují ustanovení občanského zákoníku.

Reklamace softwaru (např. jeho nefunkčnost) je dle licenčních podmínek daného softwaru řešena většinou přímo s výrobcem softwaru.

Místo uplatnění reklamace

Místem uplatnění reklamace je sídlo firmy BlahaSoft s.r.o., Ježovy 19, 34012 Švihov.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady. V případě zjevně neoprávněné reklamace (pokud se jedná o zjevně šikanózní postup spotřebitele) nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s uplatněním práv z odpovědnosti za vady. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Kontaktní osoba

Ing. Jan Bláha
email: reklamace@blahasoft.cz
telefon: (+420) 736 142 250

^ Nahoru

Závěrečná ustanovení

Kupujícímu, který reklamuje zboží, je v jeho vlastním zájmu doporučeno, aby si zálohoval svá data a předešel tak jejich potencionální ztrátě. Ke ztrátě dat může dojít v důsledku nutných technických kroků při vyřizování reklamace a nelze takovou ztrátu dat považovat za způsobenou škodu z titulu odpovědnosti za převzatou věc, jež je předmětem závazku prodávajícího vyřídit reklamaci kupujícího. Samotná, v důsledku procesu opravy ztracená data totiž nemají vliv na faktické poškození reklamované věci. Jiná práva vztahující se k uloženým datům z titulu odpovědnosti za škodu však nejsou dotčena.

Tento reklamační řád je platný od 28.5.2023 a 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 s tím, že změněný reklamační řád se vztahuje pouze na smlouvy uzavřené po jeho zveřejnění.