

Reklamační řád společnosti BRUNA SHARP SERVIS, s.r.o., 702 00 Ostrava, Masná 1/1324

1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a Zák. o ochraně spotřebitele a vztahuje se na zboží, u něhož jsou uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamační").

Reklamační lze uplatnit pouze na zboží, jež bylo zakoupeno u společnosti BRUNA SHARP SERVIS, s.r.o., IČO 25852531, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 21916, za podmínky, že reklamační byla uplatněna v záruční době.

Dokumenty sloužícími pro uplatňování reklamací jsou: záruční list, daňový doklad-faktura a dodací list vydaný kupujícímu společností BRUNA SHARP SERVIS, s.r.o.

Na kupujícího, který není spotřebitelem, může prodávající aplikovat přiměřeně tento reklamační řád, jinak se práva plynoucí z odpovědnosti za vady řídí uzavřenou smlouvou a obchodním zákoníkem

V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

2. Záruční podmínky

V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci.

Délka záruky je uvedena na dodacím/záručním listu u každé položky v měsících, není-li uvedena poskytuje společnost BRUNA SHARP SERVIS, s.r.o. záruku stanovenou zákonem. Pokud není uvedeno výrobcem jinak (a jde-li o spotřebitele, není-li uvedena lhůta delší), činí tedy 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční lhůta se prodlužuje o dobu potřebnou k odstranění vad nebo výměny zboží. Tyto skutečnosti, tj. datum převzetí do záruční opravy a datum vydání po opravě, budou uvedeny do předloženého dodacího - záručního listu a také do reklamačního protokolu. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady nebo vady vzniklé při výrobě.

Záruka nelze uplatnit na vady vzniklé špatnou a neodbornou obsluhou nebo instalací zařízení; nepřiměřeným zacházením a používáním; na spotřební materiál; použitím nesprávného a neoriginálního spotřebního materiálu; použitím zboží v podmínkách, které neodpovídají kancelářskému prostředí; zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN; po provedení neoprávněného zásahu (úprav) do zboží bez předchozího písemného svolení; na zboží provozované obsluhované nebo instalované v rozporu s návodem k obsluze; na zboží, u kterého bylo poškozeno výrobní číslo nebo ochranná záruční plomba zboží; na zásahy a úpravy zboží neautorizovaným servisem; na mechanické poškození zboží; na používání zboží pro jiné účely než obvyklé; na škody vzniklé vnějšími vlivy, např. v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů, přepětím v síti; na neodborné skladování; na poškození zboží při přepravě (nutno řešit s přepravní službou při převzetí zboží na místě).

Záruku rovněž nelze uplatnit u zařízení, na kterých nebyla včas provedena pravidelná údržba signalizovaná zařízením. Dále nelze uplatnit záruku na takové zboží, které bylo při prodeji označeno jako zboží použité, nerepasované nebo bazarové, kdy tato skutečnost je vyznačena na dodacím listu.

3. Uplatnění reklamací

Záruku může uplatnit pouze kupující uvedený v dodacím/záručním listě. Záruku není možné postoupit třetí osobě. Pokud u zboží není záruční list výrobce, ale pouze záruční list vystavený naší firmou, je místem uplatnění reklamační vždy provozovna společnosti BRUNA SHARP SERVIS, s.r.o. Kupující doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu společnosti BRUNA SHARP SERVIS, s.r.o., Masná 1/1324, 702 00 Ostrava. Kupující musí reklamované zboží zabalené v původním obalu v úplném stavu včetně příruček, dokladů, kabelů a ostatního příslušenství, dodat na výše uvedenou adresu. Pro osobní doručení a rychlé vyřízení doporučujeme předem dohodnout termín návštěvy telefonicky nebo e-mailem. Součástí reklamační je dodání originálu (nebo kopie) faktury a dodacího listu případně dokladu o hotovostním nákupu, na kterém je uvedeno reklamované zboží včetně výrobního nebo sériového čísla, a popis reklamované vady. Pokud kupující nesplní některou z předchozích podmínek, může být vyzván k doplnění informací, budou stanoveny další podmínky převzetí reklamační. Dnem převzetí reklamační se rozumí den splnění všech předchozích podmínek kupujícím na písemné dohody obou stran.

3. Vyřízení reklamací

O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak. Reklamační se řeší opravou nebo výměnou vadného zboží. Opravené nebo nové zboží může být kupujícímu na jeho náklady zasláno přepravní službou nebo po dohodě s kupujícím bude ponecháno na adrese společnosti BRUNA SHARP SERVIS, s.r.o. k osobnímu vyzvednutí. (od 7. dne uložení se účtuje poplatek ve výši 50,- Kč/den) tak, jak bude vyznačeno v Reklamačním protokolu. V případě uložení reklamovaného zboží u společnosti BRUNA SHARP SERVIS, s.r.o. běh reklamační lhůty pokračuje třetím dnem poté, kdy byl kupující vyzván k převzetí zboží opraveného nebo nového. Při odeslání opraveného nebo nového zboží přepravní službou, běh reklamační lhůty pokračuje třetím dnem po odeslání zboží. Při neoprávněných reklamacích si společnost BRUNA SHARP SERVIS, s.r.o. vyhrazuje právo účtovat poplatek za práci technika podle platného ceníku. V tomto případě bude reklamované zboží zasláno nebo předáno až po uhrazení poplatku. Proávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem. Dále prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamační prodávající kupujícímu vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí

4. Závěrečná ustanovení

Pokud není v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, platí ustanovení Obch. Zák. V případě sporu je místně příslušným soudem soud dle sídla společnosti BRUNA SHARP SERVIS, s.r.o.

Změny tohoto Reklamačního řádu vyhrazeny.