

Reklamační řád

Reklamační řád obchodní společnosti KRAKEN´S, spol. s r.o., se sídlem Nemocniční 262, 783 91 Uničov, IČO 25868594, DIČ CZ25868594, zapsané v obchodním rejstříku vedeném KS Ostrava, oddíl C., vložka 23274 (dále též jen „Prodávající“).

I. Všeobecné ustanovení

Tento Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku a Zákona č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a Obchodního zákoníku (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „Zboží“) a určuje postup, jakým způsobem postupovat u reklamace zboží pořízeného u prodávajícího společnosti KRAKEN´S, s.r.o. u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamac“).

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před koupi nebo objednávkou zboží. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Ustanovení kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

Zákazník je tudíž Kupující–spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „Kupující–spotřebitel“) nebo Kupující–podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „Kupující–podnikatel“), kteří jsou dále společně označováni jen jako „Kupující“.

Prodávající je společnost KRAKEN´S, s.r.o., se sídlem Nemocniční 262, Uničov, PSČ 783 91; IČ: 25868594, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u KOS v Ostravě, oddíl C., vložka 23274, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

II. Odpovědnost Prodávajícího a jakost při převzetí

- Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží (Věc) při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
 - má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, a pokud Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.
 - se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
 - je věc v odpovídající množství, míře nebo hmotnosti.
 - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- Kupující je při nákupu zboží příkládán daňový doklad a k některým výrobkům záruční list. Není-li ke Zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad.

III. Práva z odpovědnosti za vady Zboží

- Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané Zboží, jeho úplnost a neposkozenost včetně obalu. Okamžik převzetí Zboží je okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z Prodávajícího na Kupujícího. Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (převravního listu). Kupující není povinen takovéto Zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost Zboží a kompletnost jeho příslušenství.
- Reklamací Zboží může Kupující–spotřebitel uplatnit osobně ve všech pobočkách Prodávajícího nebo reklamované zboží zaslát přepravní službou na adresu KRAKEN´S, Mohelnická 1378, 78391, tel. 777971777.
- Právo na opravu výrobku je možné uplatnit také v příslušném autorizovaném servisu, Zboží může Kupující doručit osobně nebo přepravní službou. Seznam autorizovaných servisů je uveden v záručním listu, případně při Prodávající poskytne Kupujícímu na vyžádání.
- V případě, že Kupující bude zaslát Zboží Prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalu nebo materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého Zboží by měl zasluka označit příslušnými symboly. Zásilka by měla obsahovat reklamované Zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii prodejního dokladu, detailní popis reklamované závary a správné kontaktní údaje Kupujícího.
- Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
 - mechanickým poškozením Zboží
 - prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je Zboží plombami opatřeno
 - elektrickým přepětím (viditelné spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
 - prokazatelně nesprávným užíváním, provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů přístroje poškozením zboží či jeho části vírem, nebo pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software, a u použitých aplikací třetích stran
 - při chybné provedení upgrade u firmware
 - užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu, použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu nebo příslušenství a na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a nebylo uvedeno v příloženém návodu k použití
 - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
 - prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svoji teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
 - prokazatelně neobornou instalací a obsluhou,
 - pokud předložený záruční list/prodejní doklad vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na Zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu nebo prodejním dokladu.

- Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u Zboží prodávávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého Zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo Zboží při převzetí Kupujícím.
- Prodávající neručí za zachování individuálních nastavení, příslušného SW, aplikací, dat či údajů uložených v předmětu reklamace a proto doporučuje zákazníkovi individuální zálohu těchto dat. Prodávající si vyhrazuje právo vrátit předmět reklamace ve stavu odpovídajícímu při prodeji, tj. bez jakýchkoliv dat a s továrními nastaveními.
- Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie, akumulátor, lisková hlava, lampa projektoru), který je jeho obvyklá životnost při běžném užívání 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo Kupujícího reklamovat Zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přilíželet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebení Zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměřovat s životností.
- Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené Zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je Kupující povinen Zboží, které je poskytováno jako dárek vrátit i v původním stavu Prodávajícímu.
- Na žádost Kupujícího je Prodávající povinen poskytnout Kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Záruční list musí obsahovat název nebo obchodní firmu, IČO a sídlo Prodávajícího. Umožňuje-li to povaha věci, posíláčeje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení zboží obsahující údaje jako záruční list. Pokud je poskytována delší než zákonná záruční doba, určí Prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

IV. Záruční doba

- Kupující–spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží, v době 24 měsíců od převzetí Zboží. Projeví-li se vada Zboží v průběhu 6 měsíců od převzetí Kupujícím–spotřebitelem, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak. V případě koupě již použitého Zboží činí doba pro uplatnění práv z vadného plnění 12 měsíců. Pro Kupujícího–podnikatele činí záruční doba 12 měsíců.**
- Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v opravě. V případě výměny Zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

V. Práva z vad Zboží

- Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost Prodávajícího, může Kupující–spotřebitel požadovat i dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součástí Zboží, může Kupující–spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti, není-li to možné, může odstoupit od

smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neuměřné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě má Kupující–spotřebitel vždy právo vyhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.

- Právo na dodání nového Zboží nebo výměnu součástí má Kupující–spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující–spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li Zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.
- Pokud Kupující–spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součástí nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující–spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, výměnit jeho součásti nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nejdříve nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednaní nápravy působilo značné obtíže Kupujícímu – spotřebiteli.
- Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Zboží upozornil, že Zboží má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
- Kupující–spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v NOZ a zákoně. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení Kupujícího–spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a našt. NOZ. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejich základě poskytl.
- V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu kompletní Zboží včetně veškerých příslušenství.
- Pokud má vadu zboží, které bylo prodáno jako použité nebo bylo prodáno se slevou zohledňující jeho nižší kvalitu v době prodeje, má Kupující–spotřebitel místo práva na výměnu Zboží právo na přiměřenou slevu.

VI. Vyřízení reklamace

- Kupujícímu–spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a Kupující–spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 NOZ. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu–spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči Kupujícímu–podnikateli a prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě až 60 dnů ode dne uplatnění reklamace.
- Kupující–spotřebitel si může výsledek reklamace sám zjistit na webové adrese www.krakens.cz nebo na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil, nebo na telefonní lince prodejny.
- Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu, případně autorizovanému servisu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění. Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
- Kupující je povinen předat Zboží do reklamáčního řízení kompletní. Dále doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail). V případě, že Kupující nedodá Zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.
- Prodávající při převzetí Zboží k reklamáčnímu řízení neodpovídá za data a informace Kupujícího, jež jsou uloženy na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, v mobilních telefonech a jež jsou součástí Zboží přebíraného k reklamaci, ani za případnou ztrátu takových dat a informací.
- Při uplatnění reklamace obdrží Kupující písemné potvrzení – reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepsování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. U reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je Kupujícím–spotřebitelem požadován. Pokud Kupující–spotřebitel výrobek do reklamáčního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.
- Kupující–spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o postovné za zaslání reklamovaného Zboží. Kupující–spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
- Před provedením placené nezáruční opravy bude Kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutnosti k jejímu provedení a bude vzájemně odsouhlasena. Je–kupující podnikatel a bude-li reklamace zamítnuta, bere kupující na vědomí, že je prodávce oprávněn přefakturovat Kupujícímu náklady autorizovaného servisu za diagnostiku vady a dopravu dle ceniku daného autorizovaného servisu.
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že v případě požárucení placené opravy dojde v průběhu opravy k rozpadnutí poškozeného dílu nebo jeho části (zejména u poškození LCD, monitoru, dotykového displeje) nelze zajistit jeho zkompletování do původního poškozeného stavu ani jeho následnou opravu a reklamace bude ukončena s diagnostickou závadou dle ceníku a bez zkompletování do původního stavu přístroje určena zpět zákazníkovi.

VII. Odmítnutí přijetí do reklamace

- Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Zboží do reklamace, pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
- Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Zboží také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.
- Je-li přístup do zařízení chráněn heslem či gestem nebo jiným zabezpečením přístupu, je kupující při uplatnění reklamace povinen tuto ochranu zrušit nebo heslo uvést v popisu závady. V opačném případě má prodávající právo odmítnout přijetí zboží do reklamace. V takovém případě může být reklamační řízení zahájeno, až pokud kupující splní povinnost uvedenou v tomto ustanovení.
- Je-li na zařízení aktivována služba, která ho zabezpečuje proti zcizení, je kupující tuto službu před uplatněním reklamace deaktivovat.
- Kupující je tímto informován, aby předané zařízení do reklamace bylo v tovární konfiguraci.
- Vzhledem k počtu pixelů na LCD panelu, není z hlediska výrobních technologií prakticky možné předcházet ztrátám pixelů. Z tohoto důvodu byla vytvořena norma ISO 13406-2. Norma rozděluje monitory do čtyř kvalitativních tříd a pro každou třídu určuje maximální přípustné množství vadných pixelů či clusterů a prodávěem prodávané zboží spadá do druhé třídy, není-li uvedeno jinak.

VIII. Vyzvednutí Zboží ze záruční opravy

- Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.
- Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
- Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu a případně vyzvednutí reklamovaného Zboží ze záruční nebo požárucení opravy do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava nebo požárucení oprava byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění a uložení reklamovaného zboží ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlušení vyzvednutí Zboží ode dne data vyřízení reklamace Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 3 měsíců ode dne vyřízení reklamace, vyhrazuje si prodávce právo zboží prodát a výtežek použít na úhradu skladného a nákladů s provedenou opravou. Převyšší-li výtežek prodeje pohledávku vzniklou firmě, bude rozdíl těchto částek zaslán obdrátele.
- Při výdeji Zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad o reklamaci, který obdržel při přijetí o Zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost. Bez předložení některého z těchto dokladů může prodávce odmítnout zboží vydat či proplátit dobropis. Je-li Kupujícím právnická osoba, pak dojde k vydeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárním orgánem dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

IX. Mimosoudní řešení sporu

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je : Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je žizena Evropskou komisí na adrese : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2015 a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

Reklamační řád naleznete také na www.krakens.cz