

Reklamační řád

I. Úvodní ustanovení

1. Reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) společnosti HotPC s.r.o., se sídlem Nad stráněmi 453, 251 66 Senohraby, přičemž stanoví, jakým způsobem postupovat při reklamaci Zboží pořízeného od HotPC s.r.o..
2. Zákazník je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a VOP ještě před objednáním Zboží.
3. Uzavřením smlouvy a převzetím zboží od HotPC s.r.o. zákazník souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
4. Jako doklad o záruce slouží dodací list na zboží.
5. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, HotPC s.r.o. v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky.

II. Délka záruky

1. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem, tj. dnem uvedeným na záručním listě.
2. Záruční doba činí 12 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis nebo záručním list jiný údaj. Záruční doba může být upravena dohodou stran, a to především s ohledem na stav zboží.
3. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou probíhala oprávněná reklamační záruka zboží. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

III. Záruční podmínky

1. Zákazník je povinen bezprostředně při dodání zboží překontrolovat stav zásilky podle přiloženého přepravního protokolu. Zákazník je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě se smlouvou. Pokud takto poškozenou zásilku zákazník převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu.
2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně a bez zbytečných odkladů oznámit e-mailem na adresu servis@hotpc.cz.
3. Zákazník je povinen vadu zboží vytknout bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost ji zjistit, předat k reklamaci spolu s programovým vybavením a veškerou dodanou dokumentací a předložit dodací list, jinak HotPC s.r.o. není povinen vady kryté zárukou odstranit.
4. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na vadu uvedenou zákazníkem v reklamačním protokolu.
5. Zákazník je oprávněn zboží reklamovat následujícím způsobem:
 - a. osobně
na pobočce HotPC s.r.o., Radlická 1170/61, 150 00 Praha,
na pobočce HotPC s.r.o. Špitálka 122/33, 602 00 Brno,
 - b. odeslat Zboží poštou na adresu HotPC s.r.o., Radlická 1170/61, 150 00 Praha.

| www.registracni-pokladna.cz | servis@hotpc.cz | tel.: 222 531 102
6. V případě odeslání zboží k reklamaci poštou je zákazník povinen reklamované zboží důkladně zabezpečit, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození a balík viditelně označit nápisem "REKLAMACE". Součástí balíku musí být kromě reklamovaného zboží (včetně kompletního příslušenství), kopie daňového dokladu, podrobný popis závady a kontaktní údaje zákazníka. Bez výše uvedeného HotPC s.r.o. není povinen reklamaci provést.
7. HotPC s.r.o. negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky HotPC s.r.o. neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla zákazníkem výslovně požadována v písemné objednávce.
8. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé, a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití. Dále se záruka nevztahuje na vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.

9. Dále se záruka nevztahuje na následující vady (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):
- vada je způsobena mechanickým poškozením
 - vada je způsobena živelnou pohromou
 - vada je způsobena zacházením, jež je v rozporu s manuály dodanými spolu s hardwarovým vybavením, či v rozporu s pokyny HotPC s.r.o. (použitím nevhodného programového vybavení, vlivem počítačových virů apod.)
 - vada je způsobena opravou či úpravou hardwarového vybavení osobou odlišnou od HotPC s.r.o.
 - vada je způsobena používáním barvicích pásek či disket a médií jiných než doporučených HotPC s.r.o.

10. V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiá nesmí být poškrábána apod.).

IV. Způsob vyřízení reklamace

- Zákazník má s přihlédnutím k povaze vady právo:
 - na odstranění vady opravou Zboží.
 - na dodání nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, tedy pokud nelze vadu odstranit bez zbytečného odkladu nebo pokud je vada velkého rozsahu, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může zákazník požadovat jen výměnu součásti.
- Při dodání nového zboží vrátí zákazník HotPC s.r.o. zboží původně dodané.
- Neoznámil-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřiznává. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji zákazník mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do jednoho roku po odevzdání zboží.

V. Vyřízení reklamace

- Reklamaci včetně odstranění vady HotPC s.r.o. vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodnou na prodloužení lhůty.
- Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění

reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl zákazník povinen zboží převzít.

3. O vyřízení reklamace HotPC s.r.o. zákazníka informuje e-mailem nebo vložení informace na reklamační web HotPC s.r.o. Smluvní strany si následně dohodnou způsob vrácení zboží zákazníkovi.

4. Reklamace bude zamítnuta, pokud je zjištěno, že příčinou problémů není reklamované zboží. V případě, že zákazník souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku. Před provedením placené opravy bude zákazník informován o přibližné ceně opravy, jejím rozsahu a době, nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu zákazníka učiněném po informování dle předchozí věty.

5. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení je HotPC s.r.o. oprávněno účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění. VI. Závěrečná ustanovení 1. Tento reklamační řád je platný od 1. 4. 2019 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách.