

Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád společnosti DENIP, spol. s r. o. (dále jen „Reklamační řád“) je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) společnosti DENIP, spol. s r. o. a užíje se v případě uplatňování práv z vadného plnění z kupní smlouvy (dále jen „Kupní smlouva“) uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem, jejímž předmětem je prodej Zboží a/nebo Služby.

1.2 Na smluvní vztah mezi Zhotovitelem a Objednatelem se nevztahuje ust. § 2161 a násl občanského zákoníku (zvláště ustanovení o prodeji zboží v obchodě), neboť Objednatel (stejně jako Zhotovitel) je podnikatelem a koupě Zboží se týká jeho podnikatelské činnosti.

2. Vymezení pojmů

Smlouva - smluvní vztah mezi Zhotovitelem a Objednatelem (např. potvrzená objednávka, smlouva o dílo, kupní smlouva, servisní smlouva, licenční smlouva).

Zboží = Výrobek, Produkt, Software

a) Výrobek – plechový výrobek (laserový výpalek, výstřižek, finální zámečnický výrobek s/bez povrchové úpravy)

b) Produkt - elektrozařízení vyrobeno Zhotovitelem (terminál, kiosek, elektronická úřední deska aj.)

c) Software – zabezpečený prohlížeč, přehrávač reklamy, informační kiosek, interaktivní mapa, elektronická úřední deska

Služby – Instalace Produktu na místo určení, Záruční servis, Softwarová podpora

Licence – licence Windows 10 PRO OEM, Windows 10 IoT OEM nebo jiné licence, které jsou prodávány jako součást Produktu se řídí licenčními podmínkami společnosti, která licence poskytuje. Verze Windows 10 PRO FPP se rovněž řídí licenčními podmínkami společnosti, která licenci poskytuje.

Kupní cena – smluvní kupní cena Zboží, Služby, Licence

Reklamace - uplatnění práva z vad

3. Podmínky poskytování záruk a jejich rozsah

3.1 Zhotovitel poskytuje na dodané Zboží standardně záruku v délce 12 měsíců (nedohodnou-li se účastníci jinak) ode dne expedice Zboží. (bod 9.6. VOP).

3.2 Je-li předmětem dodání Služba, je nutné vadu vytknout bez zbytečného odkladu poté, kdy měl Objednatel možnost věc prohlédnout a vadu zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje, nejpozději potom do 6 měsíců od převzetí předmětu plnění.

3.3 Je-li předmětem dodání Licence, pak okamžikem poskytnutí licenční známky s číselným kódem Objednateli, stává se oprávněným uživatelem v souladu s licenčními podmínkami příslušného nositele autorských práv. Zhotovitel neodpovídá za správnou funkci Licencí.

3.4 Při prodeji Zboží odpovídá Zhotovitel Objednateli za to, že prodané Zboží je v souladu se Smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti popisované v Nabídce, Smlouvě či v Návodě, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé.

3.5 Zhotovitel neodpovídá Objednateli za vady:

- vzniklé po přechodu nebezpečí škody na Zboží ze Zhotovitele na Objednatele
- na které byl Zhotovitelem upozorněn
- které způsobil sám Objednatel
- o kterých Objednatel v době uzavření Smlouvy věděl, nebo musel vědět

Zhotovitel neodpovídá Objednateli za vady na Zboží vzniklé:

- neodborným zásahem nebo špatnou manipulací
- elektrostatickým výbojem
- nadměrným mechanickým opotřebením
- v případě, že neužíval Zboží (pouze Produkt a Software) v souladu s uživatelským manuálem
- zanedbáním péče o Zboží
- nefunkčností datové sítě Objednatele, nefunkčností veřejné datové sítě, nefunkčností jiného hardwarového vybavení Objednatele než Zboží

3.6 Zhotovitel negarantuje plnou kompatibilitu prodaného Produktu s jinými počítači, Zhotovitelem neschválenými komponenty, ani se SW aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla Zhotovitelem vysloveně požadována v objednávce.

3.7 Prodávající neodpovídá za újmy na zdraví osob, případně újmy na majetku, Zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím Zboží a Nového zboží, popřípadě nedbalostí.

3.8 Zhotovitel se zavazuje, že umožní Objednateli výrobky a dílo odpovídajícím způsobem překontrolovat v místě zhotovování díla, jestliže o to Objednatel požádá.

4. Reklamační řízení pro Produkt

4.1 Objednatel je povinen bezodkladně po převzetí Zboží a/nebo Služeb provést kontrolu jeho vlastností, a případně zjištěné vady Zboží a/nebo Služeb je povinen bezodkladně uplatnit u Zhotovitele některým ze způsobů dle odst. 2.3 Reklamačního řádu.

4.2 Objednatel je povinen prohlédnout obal Zboží bezprostředně při jeho přebírání od přepravní společnosti. Vykazuje-li obal zjevné vady, za které se považují vady zjistitelné při převzetí Zboží je Objednatel oprávněn Zboží nepřevzít. V takovém případě je Objednatel povinen sepsat se zaměstnancem přepravní společnosti protokol o poškození zásilky a protokol zaslat Zhotoviteli. V případě, že Objednatel zásilku převezme a zjistí zjevné vady po rozbalení zásilky, je povinen neprodleně, nejpozději však do 7 dnů prokazatelně písemně oznámit Zhotoviteli vady zásilky a nalezené vady popsat. K pozdějšímu uplatnění zjevných vad zásilky nebude přihlíženo.

4.3 Objednatel je oprávněn uplatnit reklamaci u Zhotovitele písemnou formou – zasláním reklamačního protokolu emailem na obchod@denip.cz, produkty@denip.cz nebo písemně na adresu provozovny společnosti DENIP, spol. s r.o., Střádalů 637/70, 718 00 Ostrava.

4.4 Objednatel je povinen při uplatňování reklamace uvést do reklamačního protokolu název firmy, jméno a příjmení kontaktní osoby, telefonní číslo a emailovou adresu, číslo naší objednávku, číslo Smlouvy a/nebo u Produktu uvést výrobní číslo, podrobný popis reklamované vady, tj. zejména popsat, jak se vada projevuje, a přidat kopii daňového dokladu o nákupu Zboží. Objednatel může být vyzván k předložení fotodokumentace reklamované vady.

4.5 Zhotovitel si vyhrazuje právo určit Odběrateli k vyřízení reklamace třetí osobu – svého smluvního partnera. Osobu takto určenou sdělí Zhotovitel Objednateli při podání/oznámení reklamace.

4.6 Pro uplatnění reklamace bude Objednatel ohledně dalšího postupu řešení reklamace, a to včetně případné výzvy k předání reklamovaného Zboží, informován reklamačním technikem Zhotovitele. Objednatel bude kontaktován telefonicky nebo e-mailem dle údajů uvedených při uplatnění reklamace.

4.7 V případě oprávněné reklamace je na zvážení Zhotovitele jakým způsobem bude odstraněna vada na zboží – zda zasláním zboží na provozovnu Zhotovitele či vysláním technika Zhotovitele na místo instalace.

4.8 Objednatel je povinen do 3 dnů od výzvy k poskytnutí Zboží za účelem posouzení a/nebo odstranění vady, doručit reklamované Zboží Zhotoviteli (osobně, osobou pověřenou nebo přepravcem) na adresu provozovny a to za splnění těchto podmínek:

- a) Zboží musí být řádně zabaleno, tak aby nedošlo k jeho poškození při přepravě,
- b) Zboží nesmí být Objednatelem (či někým jiným) nijak upraveno (Objednatel nesmí od doby uplatnění reklamace zasahovat do dodávky Zboží)
- c) Zboží musí být kompletní, jak jej Objednatel převzal od Zhotovitele či dopravce
- d) Zboží by mělo být zasláno doporučeně a pojištěné (Zhotovitel neodpovídá za ztrátu nebo poškození zásilky během přepravy)
- e) Zboží nesmí být Objednatelem zasláno na dobírku; takto zasláné Zboží nebude Zhotovitelem od dopravce převzato; náklady na přepravu mohou být ze strany Zhotovitele proplaceny až v případě kladného vyřízení reklamace; Zboží je možné doručit také osobně.

4.9 Zhotovitel písemně potvrdí přijetí reklamace a posoudí oprávněnost reklamace Objednatele a nejpozději do 30 dnů reklamaci vyřídí kladně, nebo ji odmítne, jako vadu, za kterou neručí. Nedohodnou-li se jinak. Jestliže není Zhotovitel schopen tuto lhůtu dodržet (např. Z důvodu zvlášť složité opravy, či z důvodu prodloužení s dodáním náhradních dílů apod.), informuje reklamační technik Objednatele ještě před uplynutím této reklamační lhůty, a dohodne s ním prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace.

4.10 Reklamace zboží nemá vliv na povinnost Objednatele zaplatit Kupní cenu Zboží.

5. Reklamační řízení pro Službu

5.1 Službou se rozumí Instalace Produktu na místo určení, Záruční servis nebo Softwarová podpora.

5.2 Je-li předmětem dodání Služba, je nutné vadu vytknout bez zbytečného odkladu poté, kdy měl Objednatel možnost věc prohlédnout a vadu zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje, nejpozději potom do 6 měsíců od převzetí předmětu plnění.

5.3 Vymezení pojmů

Instalací Produktu na místo určení se rozumí fyzická montáž Produktu na stavebně připravené místo, do připravených elektro a LAN rozvodů dle nákresu výrobce ve smluvený termín a čas mezi Zhotovitelem a objednatelem.

Záruční Servis je příplatková služba, která je sjednána při objednání Produktu a její uplatnění a podmínky jsou popsány v Servisní smlouvě uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem.

Softwarová podpora Produktu je příplatková služba, která je sjednána při objednání Softwaru a její uplatnění a podmínky jsou popsány v Servisní smlouvě uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem.

6. Vyřízení reklamace

- 6.1** Vyřízením reklamace Zboží, Služby se rozumí ukončení reklamačního řízení některým z následujících způsobů:
- a) odstranění vady Zboží opravou,
 - b) výměnou Zboží
 - c) poskytnutím přiměřené slevy z Kupní ceny Zboží
 - d) vrácením kupní ceny Zboží
 - e) odůvodněným zamítnutím reklamace
 - f) poskytnutím náhradní Služby
- 6.2** Reklamace může být zamítnuta z těchto důvodů:
- a) má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Zhotovitel neodpovídá (viz. také odst. 1.5. Reklamačního řádu),
 - b) v případě, že je reklamováno běžně opotřebené Zboží způsobené jeho užíváním,
 - d) pokud Objednatel neposkytl Zhotoviteli potřebnou součinnost k vyřízení reklamace ve stanovené lhůtě (např. nepředložil-li Kupující Prodávajícímu reklamované Zboží nebo neuplatnil-li reklamaci dle odstavce 2.4.),

7. Závěrečná ustanovení

7.1 V případě sporu má Objednatel v mimosoudním řešení právo obrátit se na třetí stranu, kterou je Česká obchodní inspekce – e-mail: podatelna@coi.cz, Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, t,č, +420 296 366 360. Bližší informace jsou dostupné na internetových stránkách:

<http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>.

7.2 Tento Reklamační řád je platný od 13.3.2020 a ruší platnost předchozích Reklamačních řádů.

7.3 Tento Reklamační řád je k dispozici v provozovně Zhotovitele a na webové stránce Zhotovitele (www.denip.cz, www.denipkiosk.cz).

DENIP, spol. s r.o.

13.3.2020