

## REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

### Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád, byl zpracován dle Občanského zákoníku č. 40/1964 Sb. a dle zákona na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb. v platném znění. Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u společnosti Bell Technology spol. s r.o. nebo u některého z jejich partnerů a jehož reklamační byla uplatněna v záruční době. V případě, kdy zákazník nakupuje zboží na firmu, reklamační se řeší dle obchodního zákoníku.

Při nákupu MP3, MP4, cd/dvd přehrávače nebo jiného přístroje, který si kupující zakoupil pro provoz s jiným příslušenstvím či přístroji, neodpovídá společnost Bell Technology spol. s r.o. za jeho kompatibilitu s komponenty, již zákazníkem zakoupenými nebo instalovanými.

Ke každému zboží vyrobeném společností Bell Technology spol. s r.o. je přiložen záruční list výrobku. Při reklamaci výrobku by měl být předložen řádně vyplněný záruční list. Pokud případný prodejce přikládá k výrobku svůj záruční list je předpokladem reklamační vady hlavně předložení originálního záručního listu výrobce. Pokud zákazník nebude mít tyto náležitosti při reklamaci, musí doložit i jiným způsobem, že zboží je v řádné záruční době a uplatňuje tak požadavek v souladu s platným zákonem.

Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje kupující podpisem daňového dokladu. Pokud není zboží osobně odebráno v prodejně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce.

### Podmínky záruky

Délka záruky v měsících je uvedena na Záručním a dodacím listu. Není-li na dodacím listu vyznačena u položky zboží záruční doba v jiné délce (větší než 24měsíců), poskytuje společnost na zboží záruku 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny zboží počíná běžet nová záruční doba okamžikem převzetí nového zboží.

### Uplatnění záruční vady bude posouzeno jako neoprávněné

Pokud dojde k porušení ochranných pečeti a garančních nálepek (zjevně úmyslně poškozené za účelem rozebírání přístroje, mechanického poškození, neodborné instalace, neodborného zacházení - či obsluhy, pokud byly vady způsobeny počítačovými viry nebo nekvalitními soubory, pokud media či přístroj není kompatibilní s dalším zařízením zákazníka, používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry kancelářskému prostředí nebo jiným parametrům stanovených výrobcem, zboží bylo poškozeno živly, nebo výpadkem elektrické sítě, zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním, použitím nadměrné síly nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci. Nezaniká nárok na reklamaci, pouze vyjádření bude zamítnutí.

V případě zjištění jedné z následujících věcí bude zákazníkovi do záručního listu vepsána poznámka o neuznání dalších budoucích reklamací výrobku z důvodu vážného porušení obsluhy či špatného zacházení s výrobkem a jeho destrukce. Toto nastane v případě zjevného pádu na zem (naražené či nadměrně odřené kryty), vniku vlhkosti či kapaliny do výrobku (zjevné po rozebrání), použití nevhodného příslušenství (nabíjecí adaptéry, nevhodné baterie, reproduktory, atd.), rozebíráním či zásahem neoprávněné osoby do přístroje (ohlodané šroubky, poškozené kryty, atd.). Po provedení takovéto poznámky, lze sice uplatnit řádnou reklamaci, ale tato bude na místě technikem posouzena a zamítnuta. Takovýto výrobek lze ale přijmout na běžnou placenou opravu.

### Reklamační záznamových medií

Uplatnění záruční vady bude posouzeno jako neoprávněné v případě, že zákazník vlastní nevhodný nebo nekompatibilní rekordér, nebo čtecí zařízení, nemá v zařízení vhodný nebo nejnovější firmware a poškodil-li media mechanicky.

### Reklamační elektronických přístrojů

Uplatnění záruční vady bude posouzeno jako neoprávněné v případě poškozeného software přehrávače počítačovými viry, nevhodnými nebo poškozenými soubory, špatným odpojováním od pc a nedodržetím podmínek uvedených v návodu k použití – v takovémto případě, jakmile bude zjištěno, že zákazník sám neobnovil poškozený firmware, bude software přehrán zákazníkovi po jeho souhlasu za poplatek. Dále v případě mechanického poškození, případně nepřiměřeného násilí vedeného na výrobek bude uplatnění záruční vady posouzeno, jako neoprávněné. Výrobce ručí za závady na funkcích uváděných v propagačních materiálech. Funkce označené jako doplňkové či negarantované, nebo-li funkce navíc nelze reklamovat (funkce které při zakoupení nebyly a přibýly až po instalaci nového firmware/software). Tyto funkce navíc nemusí být popsány v návodu k obsluze, vydaném před vydáním nového SW/FW či nemusí se shodovat s aktuálním stavem přístroje.

## **Reklamační příslušenství a paměťových karet**

Uplatnění záruční vady bude posouzeno jako neoprávněné v případě, kdy bylo příslušenství používáno nevhodně, nebo s nevhodným výrobkem či napáječem. Příslušenství musí fungovat s přístrojem, ke kterému je určeno. U paměťových karet je uplatnění záruční posouzeno jako neoprávněné, kdy zákazník nevlastní kompatibilní přístroj nebo mechanicky či nevhodně kartu použil.

### **Co znamená "životnost" a na jaké části výrobku je uplatňována ?**

Jsou to položky, které sice mají záruku 24 měsíců, ale z povahy výrobku je po uplynutí min. životnosti uplatnění záruční vady posouzeno jako neoprávněné. Neznamena to v žádném případě, že po uvedené době životnosti přestane výrobek fungovat. Mezi tyto výrobky patří například mp3 přehrávače, kdy určité části výrobku mají životnost pouze 6 měsíců. Jedná se zejména o baterie a mechanicky namáhané části výrobků. (například otočné konektory usb, sluchátka a příwodní kabely od nabíječek, nadměrně používaná zapínací tlačítka, nadměrně používané konektory na sluchátka ....). Tyto části jsou předurčeny ke spotřební hodnotě, která ovšem musí určených 6 měsíců vydržet. Jedná se o části výrobku, které se nadměrným používáním zničí.

Tyto součásti musí avšak být napřed technikem posouzeny a zjištěno, nejedná-li se o vadu výroby, ale opravdu o nadměrné používání. Po této době je uplatnění záruční vady posouzeno jako neoprávněné a zařízení poté může být postoupeno k běžné opravě a případná reklamační bude přijata, avšak zamítnuta.

Životnost výrobku vymezuje dobu, po kterou je garantována bezchybnost výrobku a jeho funkčnost. Po uvedené době životnosti může dojít k takovému opotřebení výrobku, které znemožní jeho další používání. Není to ale důvod k reklamaci zboží.

Za vadu považujeme to, co neodpovídá kvalitativnímu vymezení zboží, jež vyplývá z kupní smlouvy. Naopak nelze za vadu považovat případ, kdy výrobek doslouží v důsledku užití, či běžného opotřebení úměrného délce a způsobu užívání.

### **Postup při uplatnění a vyřizování reklamací**

Reklamační lze uplatnit u prodejce, kde byl výrobek zakoupen, nebo přímo v našem servisním středisku. Vyřízení reklamací je po dohodě se zákazníkem prováděno do 60-ti kalendářních dnů v případě použití našeho servisního centra, nebo do 30-ti dnů při použití našeho prodejce, kde byl přístroj zakoupen.

#### V ostatních případech se postupuje takto:

Pokud Kupujícímu bylo zboží doručeno přepravní službou mimo Prahu, doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu reklamačního oddělení v Praze a nebo požádá o svoz společnost Bell Technology spol. s r.o. a bude mu v případě oprávněné reklamací na jeho žádost doprava uhrazena. Zboží musí být ve stavu schopném bezproblémové reklamací. Pracovníci reklamačního oddělení posoudí reklamovanou vadu a rozhodnou o odůvodněnosti reklamací, pokud je to možné, ihned. O uplatnění reklamací sepíše pracovník s kupujícím reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamací. V případě, že posoudí reklamační jako neodůvodněnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu.

Pokud není možné posoudit odůvodněnost reklamací ihned, zejména v případě nutnosti posouzení reklamované vady testováním zboží, je součástí protokolu také termín, kdy bude kupujícímu sdělen výsledek posouzení. Důvodnost reklamací bude posouzena nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí reklamovaného zboží k posouzení, pokud s kupujícím nebude dohodnuta jiná lhůta.

### **Vady odstranitelné, uznané v rámci reklamací**

Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. V případě, že výrobek nelze rozebrat bez poškození krytu, servis si vyhrazuje právo vyměnit tyto kryty za nové i v případě změny sériového čísla výrobku, které bude poznamenáno nově do protokolu a záručního listu. Není-li odstranění vady zboží úměrné povaze vyskytující se vady, má kupující právo na výměnu zboží za zboží jiné se stejnými nebo lepšími technickými parametry. Servisní oddělení neupozorňuje zákazníky na vyřizené zakázky, tyto jsou vyřizeny a připraveny na odběr. Poškozené součásti výrobku jsou po opravě postoupeny k ekologické likvidaci, pokud o ně samozřejmě zákazník nebude mít zájem.

### **Výměna věci v rámci uznané reklamací**

Reklamační vad zboží, které je nemožné opravit a je v den uplatnění reklamací skladem se provádí výměnou zboží. Pokud zboží není skladem v den uplatnění reklamací, může se kupující s pracovníky společnosti Bell Technology spol. s r.o. dohodnout na konkrétním termínu dodání náhradního zboží. Reklamační oddělení po dodání náhradního zboží do skladu, vyzve kupujícího k odběru zboží, případně zboží zašle kupujícímu na náklady společnosti Bell Technology spol. s r.o.

V případě, že není možné vadu bezplatně odstranit, nebo zboží vyměnit, ale tato neomezuje hlavní funkce přístroje, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny.

Právo na výměnu zboží má kupující též v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě, nebo pro větší počet vyskytujících se vad, nemůže kupující zboží řádně užívat.

V případě předprodejních reklamací se výměna provádí za stejný kus pokud možno i ve stejné barvě, za předpokladu, že je tato barva od výrobce skladem. Pokud není, je provedena výměna za jinou barvu a toto poznamenáno do protokolu o opravě.

### **Vady neodstranitelné**

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání užívání zboží jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží za nové. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží a kupující nepožaduje jeho výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží stanovenou servisním oddělením.

Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřizena do 30-ti kalendářních dnů – respektive v případě servisního centra po dohodě se zákazníkem až 60-ti dnů, po dodání reklamovaného zboží kupujícím, nebo přepravcem na pobočku společnosti, pokud nebude s kupujícím dohodnuta lhůta delší. Po vyřízení reklamací dostane kupující jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno jakým způsobem byla reklamační vyřizena. Pokud byla reklamační vyřizena výměnou zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného zboží. Další případné reklamační vyměněného zboží bude kupující uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu a původního záručního listu, či jinak dokáže oprávněnost reklamací.

### **Mimo záruční opravy – běžné opravy**

Jde-li o mimozáruční, respektive o běžnou opravu, jedná se o smlouvu o dílo specifikovanou v příslušném zákoně, která se sjednává také podle tohoto odstavce. Oprava se vyřizuje automaticky max. do dvou kalendářních měsíců od data přijetí. V delším termínu je možno vyřídit pouze opravy po předchozím souhlasu zákazníka z důvodu například nedodání náhradních dílů či jiné závažné věci. Pokud nebude oprava provedena do dvou měsíců, musí firma tuto po uplynutí této doby se zákazníkem urychleně dořešit, případně vrátit zboží neopravené, avšak s písemným protokolem, proč nebyla oprava provedena. Náhradní díly na prodávané výrobky musí společnost Bell Technology spol. s r.o. poskytnout i po ukončení výroby daného modelu, avšak maximálně do jednoho roku od oficiálního ukončení výroby, počítaného od dodání poslední zásilky do skladů Bell Technology spol. s r.o. Po uplynutí této doby lze provádět opravy pouze na přístrojích, na které jsou skladem náhradní díly. Pokud tomu tak není, je vystaven v co nejkratší době protokol o nedostatku náhradních dílů a přístroj je zákazníkovi vrácen.

### **Reklamační zboží poškozeného přepravou**

Při dopravě zboží prostřednictvím externích společností, které společnost Bell Technology spol. s r.o., využívá pro dopravu zásilek zákazníkům v regionu České republiky, může dojít k poškození zásilky nebo jejího obsahu.

Pokud externím přepravní společnost doručuje kupujícímu zásilku, která je viditelně poškozena (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí, nebo vody) má kupující právo odmítnout převzetí zásilky s udáním důvodu poškození obalu. Pokud bude kupující chtít přesto balík převzít, protože ne vždy musí mít poškození obalu balíku vliv na jeho obsah, je pracovník externí přepravní společnosti povinen se zákazníkem sepsat protokol o poškození zásilky, na jehož základě potom v případě poškození obsahu balíku vyřídí reklamaci.

V případě, že zákazník po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit ihned, nejlépe do 24 hodin společnosti Bell Technology spol. s r.o., který bude kupujícího informovat o dalším postupu. Případné nedodání reklamační nazpět dopravcem není důvodem pro porušení stanovené 30-ti nebo 60-ti denní lhůty pro vyřízení reklamační, tato končí dnem podání k přepravě.

Společnost Bell Technology spol. s r.o. neručí za poškození zboží, nebylo-li zabaleno do originál přepravních materiálů a obalů (vnitřní polystyrénové a papírové přepážky, blistry, krabice a jiné obaly). V takovém případě jsou veškerá poškození (poškrábání, rozmáčknutí, protržení) na zodpovědnost reklamujícího.

### **Reklamační nekompletního zboží**

Reklamační nekompletního zboží lze uplatnit osobně či písemnou formou. Zákazník, který zjistí, že zboží je nekompletní, uplatní reklamační v co nejkratším možném termínu. Reklamační nekompletnosti bude přijata, ale po delších časových intervalech od dodání zboží se zvyšuje možnost, že uplatnění záruční vady bude posouzeno jako neoprávněné. Uznávaná reklamační je řešena zásadně dokompletováním nebo výměnou zboží.

Pokud kupující zjistí jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný záruční list, je povinen ihned co nejdříve nahlásit tuto záležitost prodejci, při pozdější reklamační nekompletního zboží může být reklamační přijata a poté zamítnuta.

### **Účtování skladného**

Pokud si Zákazník nevyzvedne vyřízenou reklamační do 30 dnů od plánovaného ukončení reklamační, bude mu účtováno skladné ve výši 100,- Kč za každý započatý týden, od ukončení reklamační po její převzetí zákazníkem. O tomto bude zákazníkovi vždy zasláno upozornění.

Pokud si Zákazník reklamační převezme do 14 dnů od obdržení prvního upozornění, nebude mu skladné účtováno. Pokud si však zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyší polovinu pořizovací ceny reklamovaného zboží, bude toto zboží použito na úhradu skladného a reklamované zboží se bude brát jako předané Zákazníkovi. Toto platí i v případě, že zákazník nesouhlasí s vyjádřením servisu a odmítá přístroj převzít. Zboží se poté stane majetkem společnosti Bell Technology spol. s r.o.

### **Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační rád nabývá účinnosti dne 1.4.2011. Společnost Bell Technology spol. s r.o. si vyhrazuje právo změny tohoto Reklamačního řádu dle aktuálních právních úprav a podmínek ve společnosti.

David Slameň  
Vedoucí servisního centra  
Bell Technology spol. s r.o.