

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího KLIRA PLUS, s.r.o., IČ 29451523, DIČ CZ29451523, se sídlem U Hrubků 2000/140, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, sp. zn. C54375 (dále jen „prodávající“ či „KLIRA PLUS, s.r.o.“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od KLIRA PLUS, s.r.o.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout KLIRA PLUS, s.r.o. potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smluvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

II. Záruka za jakost

Jako doklad o záruce vystavuje KLIRA PLUS, s.r.o. ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

Na výslovnou žádost kupujícího KLIRA PLUS, s.r.o. poskytne záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, KLIRA PLUS, s.r.o. v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí.

V záručním listu KLIRA PLUS, s.r.o. zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta je:

u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců;

u zánovního zboží 21 měsíců (zánovním zbožím se rozumí užívané zboží, které následně prošlo kontrolou našich odborníků a které je takto označeno);

u zboží použitého 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či servisované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku).

U spotřebního zboží (např. kosmetika, drogistické výrobky apod.) je kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.

Pro kupujícího podnikatele je lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění 12 měsíců od zakoupení.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

Kdo je podnikatel

V první řadě je nezbytné určit, kdo je to podnikatel. Občanský zákoník nám poskytuje odpověď na tuto otázku hned několikrát. Obecně je za podnikatele považován ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Rovněž je podnikatelem osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele. Rovněž za podnikatele považujeme osoby zapsané v obchodním rejstříku, a osoby podnikající na základě živnostenského oprávnění.

2. Práva z vadného plnění u spotřebitelů

Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

3. Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.

věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.

věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu dvanácti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak.

4. Smluvní záruka za jakost

KLIRA PLUS, s.r.o. může nad rámec zákonné lhůty (24 měsíců) poskytovat bezplatný servis ve vyznačené lhůtě, tato služba se řídí výhradně tímto Reklamačním řádem a zejména pak bezplatným servisem, viz článek VII. Tento bezplatný servis neznamená to samé jako placená služba „Prodloužená záruka“, jejíž podmínky se řídí výhradně podmínkami dané služby.

III. Záruční podmínky

1. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail info@pro-salony.cz. Dále KLIRA PLUS, s.r.o. v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však KLIRA PLUS, s.r.o. možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

2. Uplatnění reklamace

Kupující může reklamaci uplatnit na adrese KLIRA PLUS, s.r.o., U Hrubků 2000/140, 70030 Ostrava.

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží včetně příslušenství. Dále KLIRA PLUS, s.r.o. doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

KLIRA PLUS, s.r.o. příp. autorizovaný servis vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to bezprostředně po přijetí reklamace. V případě uplatnění reklamace osobně na pobočce je potvrzení na žádost zákazníka předáno ihned v papírové podobě, ve všech ostatních případech je potvrzení zasláno e-mailem. Potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí reklamace. Stav zboží, ve kterém Kupující předal toto zboží KLIRA PLUS, s.r.o., bude posouzen v rámci reklamačního řízení.

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

3. Kompatibilita

KLIRA PLUS, s.r.o. negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, výrobcem či dodavatelem neschválenými, součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li KLIROU PLUS, s.r.o. u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní pouze s uvedeným seznamem.

Obdobně platí kompatibilita i pro software a jeho jednotlivé verze. Dále platí, že pokud byla kompatibilita určitých verzí softwaru deklarována, neplatí totéž automaticky pro jejich následující a stejně tak pro předcházející verze těchto softwarů.

4. Výluky

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

mechanickým poškozením zboží

elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek

používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno

neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,

poškozením zboží či jeho části počítačovým virem apod.,

pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,

poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,

provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů (nekvalifikovaným zásahem se rozumí zásah jakékoliv jiné osoby vyjma prodávajícího nebo autorizovaného servisu),

zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,

při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmwaru,

poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,

použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení,

použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a KLIROU PLUS, s.r.o. dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiá nesmí být poškrábána apod.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) se kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software, u digitálního obsahu je to již samotným stažením. To neplatí pro rozpor s kupní smlouvou (viz níže).

5. Testování závady

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady KLIRA PLUS, s.r.o. doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamační závada zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku daného autorizovaného servisu.

Kupující tímto bere na vědomí, že KLIRA PLUS, s.r.o. neprovádí placené opravy, pouze je zprostředkovává u autorizovaných servisů případně zajišťuje s nimi komunikaci, dopravu apod. KLIRA PLUS, s.r.o. nenesí odpovědnost za provedení opravy.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení,

přičemž oprava bude provedena nejpozději do 60 dnů ode dne následujícího po přijetí zboží KLIRA PLUS, s.r.o. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

Je-li kupující podnikatel a bude-li reklamační závada zamítnuta, bere kupující na vědomí, že je KLIRA PLUS, s.r.o. oprávněna přefakturovat kupujícímu náklady autorizovaného servisu za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku daného autorizovaného servisu.

6. Záloha dat

Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k reklamaci či opravě, kupující zabezpečí vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození. KLIRA PLUS, s.r.o. neodpovídá za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat v počítačovém systému.

Zařízení pro ukládání dat jsou zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem s náhodným charakterem výskytu poruch. KLIRA PLUS, s.r.o. upozorňuje tímto kupujícího na uvedenou skutečnost a doporučuje provádět systematické zálohování uživatelských dat na vhodná zařízení (např. DVD, Cloud). Záruka za zboží však tímto upozorněním není omezena.

Kupující bere na vědomí, že je-li reklamační závada vyřízena formou výměny zařízení pro ukládání dat, pak se původní zařízení nevrací.

7. Zamítnutí reklamace

A. pro znečištění zboží

KLIRA PLUS, s.r.o. má právo zamítnout reklamaci zboží v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení. V případě reklamace zařízení s nádrží na palivo, musí být v okamžiku převzetí do reklamace nádrž prázdná.

B. pro zabezpečení zařízení

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 KLIRA PLUS, s.r.o. právo zamítnout reklamaci. To samé platí, je-li takto chráněn BIOS či firmware zařízení nebo přístup na úložný prostor zařízení. Bez plného přístupu k zařízení nemusí být možné opravu či diagnostiku zařízení provést.

Je-li na zařízení aktivována libovolná služba, která ho zabezpečuje proti zcizení, je kupující tuto službu povinen před uplatněním reklamace deaktivovat. V opačném případě má KLIRA PLUS, s.r.o. právo reklamaci zamítnout. Jedná se například o služby Apple Find my iPhone, iPodtouch, MacBook, Intel anti-theft a další.

8. Tovární konfigurace, úprava zakoupeného zboží nebo služby provedená kupujícím

Kupující je tímto informován, aby předané zařízení do reklamace bylo v tovární konfiguraci. Zejména se jedná o přidané či vyměněné operační paměti, pevné disky či SSD v noteboocích a počítačích. Prodávající nenese žádnou odpovědnost za takto přiložené díly, zejména pokud nejsou na příjemce do reklamace výslovně uvedeny.

Původní komponenty je třeba si ponechat pro případnou reklamaci, zejména pak pro odstoupení od kupní smlouvy.

V případě, že kupující předá k reklamaci zboží, které není v tovární konfiguraci, tedy které bylo upraveno kupujícím nebo na žádost kupujícího, bere kupující na vědomí, že servisním zásahem může dojít ke znehodnocení takové úpravy, a to bez možnosti náhrady. V případě úprav je potřeba, aby si kupující ponechal původní komponenty.

Úpravou provedenou kupujícím se rozumí například:

- a) přidané či vyměněné operační paměti, pevné disky či SSD v noteboocích a počítačích
- b) aplikace fólie nebo ochranného skla na telefon nebo obdobné zařízení, aplikace skinu nebo nálepky na zařízení, nášivka na oblečení a podobné úpravy.

9. LCD displeje

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. Cluster je čtverec 5x5 pixelů. Není-li uvedeno jinak, spadá Alzou prodávané zboží do druhé třídy.

Vadný pixel:

Typ 1 - bílý bod, trvale svítící pixel.

Typ 2 - černý bod, trvale nesvítící pixel.

Typ 3 - barevný bod, trvale svítící či nesvítící sub pixel, výsledkem je bod s jinou než požadovanou barvou. Vadný cluster:

Vadný cluster typ 1 - více než jeden vadný pixel typ 1 či typ 2

Vadný cluster typ 2 – více než jeden vadný pixel typu 3

Počet přípustných ztrát na 1 milión pixelů	Typ 1 (bílýbod)	Typ 2 (černýbod)	Typ 3 (barevnýbod)	Cluster Typ 1	Cluster Typ 2
I	0	0	0	0	0
II	2	2	5	0	2
III	5	15	50	0	5
IV	50	150	500	5	50

IV. Vyřízení reklamace

1. Kupující - spotřebitel

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamaci včetně odstranění vady KLIRA PLUS, s.r.o. vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od následujícího dne od podání reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

2. Kupující - podnikatel

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

V. Společná ustanovení

KLIRA PLUS, s.r.o. vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace KLIRA PLUS, s.r.o. upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, v případě uznání reklamace, spojených s uplatněním oprávněné reklamace (toto se netýká podnikajících osob a firem a nemají nárok na úhradu nákladů na doručení zboží k prodávajícímu). Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

V případě, že reklamace není uznána, budou kupujícímu účtovány náklady na dopravu zpět na jeho adresu převodem před odesláním zboží nebo formou dobírky.

V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladně za uložení zboží ve výši 50,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 2 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si KLIRA PLUS, s.r.o. právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace, a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může KLIRA PLUS, s.r.o. či její smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis.

Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

VI. Spotřební materiál a minimální životnost

Je-li předmětem koupě spotřební materiál (např. cartridge, toner, tisková hlava, tiskový válec, lampa projektoru, baterie, různé druhy osvětlení a podobné) nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost. Životnost může být uvedena časově, v době zboží nebo v počtu použití, případně v počtu vytištěných stran či jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu.

Životnost je KLIRA PLUS, s.r.o. povinná vyznačit u nabízeného zboží, jinak nemá možnost se této životnosti dovolávat.

VII. Bezplatný servis

Na zboží prodávané s delší zárukou než 24 měsíců je zajišťován po uplynutí lhůty 24 měsíců tzv. bezplatný servis.

V případě vady zboží po lhůtě 24 měsíců bude takovéto zboží přijato do servisu a bude opraveno, nebo vyměněno za jiný kus se stejnými nebo lepšími parametry, pokud ani jedno z těchto řešení nebude možné, bude vystaven dobropis.

Prodávající se zavazuje takovýto servis ukončit ve lhůtě 35 dnů od přijetí zboží – po uplynutí této lhůty má kupující právo od smlouvy odstoupit.

Práva z vadného plnění poskytnutá výrobcem zařízení nejsou tímto dotčena.

VII. Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 1.2. 2023 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách KLIRA PLUS, s.r.o. nebo jako dokument na www.pro-salony.cz.

Reklamační list

Reklamující:

Jméno:

Adresa:

Telefon:

Email:

Dodavatel:

Klira Plus, s.r.o. U Hrubků 140 700 30 Ostrava - Zábřeh. IČO: 294 51 523 DIČ: CZ29451523

Číslo prodejního dokladu: Datum prodeje:

Číslo objednávky:

Označení reklamovaného zboží:

Výrobní číslo: Sériové číslo:

Popis závady:

.....
.....
.....

Obsah balení při předání:

.....
.....

Upozornění: Zboží k reklamaci předávejte vždy kompletní včetně příslušenství a čisté, předejdete tak prodloužení doby reklamace. Reklamační doba začíná běžet až dodáním všech součástí.

.....
Datum a podpis reklamujícího

.....
Datum a podpis dodavatele