

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2016 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího nebo jako dokument **zde**.

### I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi kupujícím a prodávajícím, kterým je **d-Health s.r.o.** Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu přepravci, není-li kupujícím spotřebitel, a je-li kupujícím spotřebitel, okamžik převzetí zboží od dopravce. Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo,...).

### II. Délka záruky

Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě.

Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Jde-li o věci použité, neodpovídá d-Health za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci Kupujícím. Tuto dobu uvede d-Health v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věci prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

d-Health může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním nebo dodacím listě nebo na faktuře. Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené záruční lhůty. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

U prodloužené lhůty se reklamáce řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.

### III. Záruční podmínky

a) Kupující, který není spotřebitelem je povinen, a kupujícímu, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání přezkontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

b) Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: **sales@d-health.cz**, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabavuje spotřebitele práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

c) Místem pro uplatnění reklamáce je d-Health s.r.o. – obchodní oddělení, Hradešinská 2144/47, 101 00 Praha 10 – Vinohrady.

d) Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu obchodního oddělení. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

e) Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

f) Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky prodávajícího neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce.

g) Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti.

h) Prodávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém. Za případné problémy způsobené omezenou funkčností aplikací, které tuto podmínku nesplňují, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.

i) Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezuji právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

#### **Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:**

- a) mechanickým poškozením zboží,
- b) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),
- c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e) pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem,
- f) pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- g) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- h) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- i) zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- j) při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,
- k) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

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.

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek (např. počítač), ale nekorektní instalace software (operační systém, antivir, ...), pokud byla data poškozena nekorektním chováním některé aplikace (hry, viry, ...) nebo jestliže data poškodil kupující, nebo třetí osoba, bude reklamační žádost zamítnuta. V případě, že zákazník souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku.

Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k opravě, doporučujeme kupujícímu zabezpečit si vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození. Prodávající neručí 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. Prodávající upozorňuje tímto kupujícího na uvedenou skutečnost a doporučuje provádět systematické zálohování uživatelských dat na vhodném zařízení. Záruka však tímto upozorněním není omezena.

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamační žádosti v případech, kdy reklamované zboží a nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

### **LCD displej**

Norma ISO 13406-2 - Jelikož se každý LCD displej skládá z minimálně 2,35 milionů subpixelů nebo tranzistorů (15"), není z hlediska výrobních technologií prakticky možné předcházet ztrátám pixelů. Do prodeje mohou být dány LCD s maximálně deseti vadnými pixely. Norma stanovuje v souvislosti s vadnými pixely následující třídy:

Jsou rozděleny do čtyř tříd, tří typů vadných pixelů a dvou frekvenčních kritérií. Vadné pixely se mohou vyskytnout jako zářivé pixely, černé pixely nebo ztráta subpixelů (nebo blikající pixely). Frekvenční kritéria rozlišují zaprvé počet bílých nebo černých pixelů vyskytujících se v konkrétní oblasti (klastru) a zadruhé ztráty subpixelů nebo blikající pixely vyskytující se v klastru. Čtyři třídy určují maximální povolený počet chyb u každého typu vadných pixelů. LC displeje značky ADI, SONY, EIZO a většina dalších LCD na našem trhu jsou zařazeny do třídy II. To znamená, jestliže je počet těchto vadných bodů menší než deset, (2xTyp1, 2xTyp2 a 5xTyp3 = 2 černé body + 2 bílé body + 5 barevných bodů = max. 9 vadných), nevzniká zákazníkovi nárok na výměnu nebo reklamací LCD displeje. V případě většího počtu vadných pixelů kontaktujte autorizovaný servis Vašeho LCD, případně prodejce.

## **IV. Způsob vyřízení reklamační žádosti**

Je-li kupující spotřebitel o reklamací d-Health 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. Reklamací včetně odstranění vady d-Health vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační žádosti. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamační žádosti prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této 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. Tato lhůta není závazná ke Kupujícímu-podnikateli, kdy o reklamační žádosti bude rozhodnuto nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamační žádosti.

d-Health vydá Kupujícímu-spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamační žádost uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamační žádosti je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamační žádosti (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační žádosti, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamační žádosti, případně odůvodnění zamítnutí reklamační žádosti.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vadu (doporučujeme požádat nejdříve do 30 dnů po vyřízení reklamační žádosti – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

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, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl Kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

Po vyřízení reklamace d-Health 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.

V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je d-Health oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého, byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

## V. Spotřební materiál

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. cartridge, toner, tisková hlava, lampa projektoru, baterie), bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak.

## VI. Bezplatný servis

Na produkty 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 takový produkt přijat do servisu a bude opraven nebo vyměněn 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.

## VII. Stížnost a reklamace

***Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy [sales@d-zdravi.cz](mailto:sales@d-zdravi.cz). Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.***

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.“

„Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).“

Za společnost d-Health s.r.o. schválil: Ing. Libor Svatoň, jednatel

  
**d - Health s.r.o.**  
IČ: 61247651

Vypracováno v souladu s Novým občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb.

