

REKLAMAČNÍ ŘÁD v režimu Spotřebitel

obchodní společnosti

BOXED, s.r.o.

se sídlem Velflíkova 4, Praha 6, 16000

identifikační číslo: 27243842

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 107167

pro prodej zboží a služeb prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetových adresách www.boxed.cz, www.pdl.cz, www.itveskole.cz a dalších subdoménách registrovaných na společnost, pro prodej zboží a služeb prodejně a v provozovně.

1. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

- 1.1. Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a Zák. o ochraně spotřebitele a vztahuje se na zboží, u něhož jsou uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamacce").
- 1.2. Prodávajícím/Zhotovitelem je společnost BOXED, s.r.o., se sídlem Velflíkova 4, Praha 6, 160 00; IČ 27243842, DIČ CZ27243842 zapsaná u obchodního soudu v Praze. Kupující/Objednatel je subjekt, který s Prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží. Korespondenční adresa zhotovitele je BOXED, s.r.o. Jenečská 1304, Unhošť 27351.
- 1.3. Kupujícím/Objednatelem je Kupující společnosti BOXED, s.r.o., na základě kupní smlouvy.

2. Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že věc při převzetí Kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má Kupující právo na to, aby Prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku Kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud Kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Lhůta pro uplatnění rozporu s kupní smlouvou je 14 dní od potvrzení převzetí nebo dodání.

3. Záruční podmínky

- 3.1. Zhotovitel poskytuje na dodaný předmět plnění záruku vyznačenou u každé položky uvedené v rámci popisu díla či záručního listu. Délka záruky v měsících je uvedena na záručním listu, dodacím listu nebo na faktuře, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Není-li na faktuře, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, nebo na dodacím listu v souladu se zákonem vyznačena u položky zboží záruční doba v jiné délce, poskytuje společnost na zboží záruku 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží.
- 3.2. Záruční doba se ve smyslu § 19(3) Zákona na ochranu spotřebitele prodlužuje pouze o dobu, po dobu od převzetí zboží do záruční opravy až do doby, kdy byl Kupující povinen si zboží převzít. Tedy ne do chvíle, než si spotřebitel vyzvedne věc, ale do chvíle, kdy byla věc opravena a spotřebitel si ji mohl vyzvednout.
- 3.3. Záruka na montáž. Zhotovitel odpovídá za vady, které má věc na zakázku zhotovená při převzetí objednatelem, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době. Stejně odpovídá za to, že věc má vlastnosti objednatel při zakázce vyvinuté. Zhotovitel odpovídá za vady provedené zakázky, jejichž příčinou je vadnost materiálu dodaného objednatelem či nevhodnost jeho pokynů, jestliže objednatel na vadnost materiálu či nevhodnost jeho pokynů neupozornil. Záruční doba je šest měsíců, pokud není uvedeno v kupní smlouvě či na záručním listu jinak.
- 3.4. Reklamacce poskytnutých služeb nelze uplatnit u vad nebo nedostupnosti služeb způsobených činnostmi prováděnými nad rámec, nebo v rozporu se Specifikacemi, provozním a reklamačním řádem, nebo vad, které mohly být odstraněny oprávněným pracovníkem Objednatele a jemu přístupnými provozními úkony.
- 3.5. Právo na odstranění vady v záruční době musí Kupující uplatnit nejpozději do konce lhůty stanovené v rámci zákonné odpovědnosti, v případě reklamacce vad zboží, na které společnost BOXED, s.r.o. poskytla záruku, musí být vady reklamovány včetně doručení zboží do reklamačního centra nejpozději do konce stanovené záruční doby.
- 3.6. Zárukou vzniká Objednateli právo na bezplatné odstranění vad, na něž se záruka vztahuje, a na vady, které se na předmětu plnění nebo jeho části vyskytnou při dodržení záručních podmínek, za předpokladu obvyklého užívání, za podmínek obvyklých pro užívání předmětu plnění. V rámci záruky bude vada předmětu plnění odstraněna opravou. Nebude-li to z povahy závady možné nebo ekonomické, pak výměnou za zboží obdobných nebo lepších parametrů.
- 3.7. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu písemně uvedenou v písemném oznámení o vadě díla.
- 3.8. Při předání do opravy celého počítače nebo zařízení pro ukládání dat je povinností Kupujícího zajistit si vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození. Zhotovitel neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat. Objednatel může požádat o zapůjčení náhradního zařízení na dobu opravy. Zhotovitel mu, její podle svých možností (pokud je obdobné zařízení skladem), zapůjčí. Tato služba může zpoplatněna.
- 3.9. Zhotovitel je oprávněn k zajištění záručního servisu prostřednictvím třetích osob – servisních partnerů.
- 3.10. Objednatel je povinen zajistit provozní podmínky dle specifikací zařízení a kdykoli tuto skutečnost doložit. Jedná se zejména o vlastnosti prostředí, ve kterém je zařízení provozováno a dále pak stav infrastruktury, ke které je zařízení připojováno. Objednatel bere na vědomí, že v případě nedodržení těchto podmínek provozu může dojít ke snížení životnosti zařízení.
- 3.11. Objednatel je povinen zajistit pravidelnou údržbu dle specifikací zařízení a kdykoli tuto skutečnost doložit. Objednatel bere na vědomí, že v případě neprovádění pravidelné údržby může dojít ke snížení životnosti zařízení.
- 3.12. Objednatel je povinen u předaného díla nebo jeho části zajistit veškeré úkony související s běžným provozem, údržbou a zajištěním bezpečného provozu dle pravidel stanovených výrobcem. Případné vady vzniklé používáním předmětu díla a ohrožujícím bezprostředně funkčnost či bezpečnost předmětu díla je objednatel povinen bezprostředně nahlásit tento stav zhotoviteli písemně nebo na adrese <http://Pozadavek.Boxed.cz> a umožnit zhotoviteli servisní opravu. V době mezi nahlášením a provedením servisního zásahu je objednatel povinen zajistit takové nakládání s předmětem díla, aby nedošlo k jeho dalšímu poškození nebo k ohrožení bezpečnosti provozu.

- 3.13. Je-li u dané konkrétní položky díla vyznačena záruka produktu ve formě „On Site“, bude zahájeno odstranění vady v místě instalace u Kupujícího. Zhotovitel může podle svého uvážení poskytnout náhradou za odstranění vady u Kupujícího alternativní metodu řešení, např. odstranění vady na dálku nebo po telefonu.
- 3.14. U zboží, kde v rámci popisu díla není pro konkrétní položku díla záruka vyznačena ve formě „On Site“, bude v případě, že se v záruční době vyskytne vada, na kterou se vztahuje záruka, doručeno na náklady Objednatel do servisního střediska společnosti BOXED, s.r.o. Objednatel si musí vytvořit záložní kopie všech dat a programů a vyjmout výměnná paměťová média.
- 3.15. Záruka se nevztahuje na vady způsobené zásahem třetí osoby do zboží či do montáže, zejména způsobené zásahem do provedené instalace hardware.
- 3.16. Záruka je neplatná v případě:
- 3.16.1. že k závadě došlo mechanickým poškozením, přepětím v síti či v silném elektrickém nebo magnetickém poli
 - 3.16.2. nedodržení pokynů k obsluze
 - 3.16.3. používání předmětu plnění v rozporu s jeho určením, v nepřetržitém provozu v nevhodných podmínkách (chemicky agresivní, zakouřené, prašné či vlhké prostředí)
 - 3.16.4. kdy se závada projevuje pouze u software, při chybně provedeném upgrade biosu nebo firmware
 - 3.16.5. použitím nesprávného spotřebního materiálu
 - 3.16.6. vady způsobené živelnou pohromou
 - 3.16.7. znečištění přístroje, jeho filtrů, ventilátorů, optické jednotky a snímačů
 - 3.16.8. snížení životnosti světelného zdroje, způsobené znečištěním přístroje
 - 3.16.9. vady související se špatnou obsluhou, víry, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, vlhkostí
 - 3.16.10. zanedbání běžné údržby, čištění a podobných úkonů
 - 3.16.11. chybových stavů, způsobených nesprávnou obsluhou nebo vzniklých v souvislosti se změnou konfigurace zařízení a použitého operačního systému nebo jiného softwarového prostředí včetně upgradů
- 3.17. U software, kde zhotovitel převádí uživatelská práva, se záruka zhotovitele vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost médií, pokud jsou součástí dodávky. Objednatel se stává okamžikem otevření obalu produktu (odstraněním pečeti, porušením folie apod.), či potvrzením převzetí oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software. Obsah záruky poskytnuté výrobcem software se řídí licenčním ujednáním, které je jeho součástí.
- 3.18. Reklamací nelze uplatnit na změny parametrů předmětu nebo jeho částí, pokud tyto nemají původ ve výrobě, použitím materiálu nebo způsobu zpracování, ale jejichž původcem je tzv. životnost. Životnost výrobku vymezuje dobu, po kterou je garantována bezchybnost výrobku a jeho funkčnost po dobu obvyklou, pokud není definována výrobcem. (např. baterie, náplně tiskáren, nadměrné používání přívodní kabely a konektory aj.). Pokud z povahy věci vyplývá, že životnost věci je kratší než záruční doba, a proto při obvyklém užívání dojde k celkovému opotřebení věci ještě před uplynutím záruční doby, nejde o vadu. Záruka vadných pixelů u LCD displejů jde dle normy ISO 13406-2.
- 3.19. Zhotovitel neodpovídá za vhodnost předmětu plnění k určitému účelu použití a za možnost použití ve stávajícím systému objednatel, není-li toto písemně uvedeno ve specifikacích díla, v potvrzení objednávky anebo v jiném písemném ujednání.
- 3.20. Zhotovitel doporučuje pravidelně zálohovat data uložená na paměťových médiích (pevné disky, flash paměti ad.). Zhotovitel nepřijímá žádnou odpovědnost za uložená data objednatel.
- 3.21. Hodinová sazba technika zhotovitel při práci pro objednavatele nad rámec záruky nebo po uplynutí záruční doby je stanovena dle platného ceníku. Platný ceník je k dispozici u zhotovitel a je taktéž vystaven v elektronické podobě na webových stránkách zhotovitel.
- 3.22. Při všech stížnostech a sporech vyplývajících z reklamací se organizace řídí podle platných zákonů, zejména podle zákona č.40/1964 Sb. – Občanského zákoníku § 588 až 627.
- 3.23. Je-li u dané konkrétní položky díla vyznačena reakční doba „NBD“, Zhotovitel se zavazuje dodržovat v pracovních dnech reakční dobu 24 hodin na zahájení řešení požadavku. Lhůta na odstranění vad je stanovena v zákonné délce 30 dní od doručení vadného zboží do reklamačního centra. V případě řešení odstranění vady v místě instalace u Kupujícího začíná tato lhůta běžet zahájením řešení požadavku.

4. Vyřízení reklamace

- 4.1. Objednatel je v případě vady díla po dobu záruční lhůty povinen vadu oznámit zhotoviteli písemně, založením reklamace prostřednictvím webového formuláře <http://Pozadavek.Boxed.cz>. Za písemné oznámení se považuje i sdělení elektronickou poštou na adresu pozadavek@boxed.cz. Objednatel v rámci sdělení existence vady popíše vadu a její projevy a sdělí Zhotoviteli, jaký způsob řešení vady požaduje.
- 4.2. Zhotovitel během celého procesu reklamace komunikuje prostřednictvím elektronické pošty a webového rozhraní s upozorněním na kontaktní údaje Objednatel uvedené buďto při oznámení nebo na kontaktní údaje uvedené v prodejních dokladech.
- 4.3. Pro potvrzení přijetí požadavku resp. ohlášení vady může Zhotovitel požadovat po Objednateli doplnění dodatečných informací o zboží či službě, jakožto i provedení uživatelsky proveditelných procedur vedoucích ke správnému vyhodnocení a zařazení požadavku. Toto je povinná součinnost Objednatel.
- 4.4. Zhotovitel po potvrzení požadavku resp. ohlášení o výskytu vady vydá neprodleně Objednateli potvrzení o reklamaci a určí způsob řešení daného reklamačního případu a to nejdéle v zákonné lhůtě 3 pracovních dnů od potvrzeného přijetí resp. ohlášení.
- 4.5. Objednatel je povinen zhotoviteli v případě výskytu vady zboží vydat zboží, o němž tvrdí, že je vadné, bez zbytečného odkladu poté, co bude k vydání takového zboží zhotovitelem vyzván. V případě výskytu vady montáže je objednatel povinen zajistit zhotoviteli přístup ke zboží a k místu montáže bez zbytečného odkladu poté, co bude o zajištění přístupu zhotovitelem vyzván.
- 4.6. Místem uplatnění reklamace je v případě položek bez označení „OnSite“ autorizované servisní středisko výrobce, nebo provozovna Zhotovitel na adrese:

Jenečská 1304

Unhošť
273 51

- 4.7. Způsoby doručení do reklamačního centra:
- osobně na prodejnu v otevírací době
 - přepravcem
- 4.8. Zásilané zboží musí být řádně zabalené a zabezpečené proti poškození během přepravy. Společnost BOXED, s.r.o. nenes odpovědnost za škodu vzniklou při přepravě od Kupujícího do reklamačního centra. Zboží zaslané na dobírku nebo na náklady Zhotovitele nebude přijato.
- 4.9. Zásilka musí být řádně označena nápisem „REKLAMACE“ a číslem „RMC“ příslušné reklamace, dále musí zahrnovat zpáteční adresu. V opačném případě nemusí být zásilka přijata nebo může Zhotovitel uplatnit náklady spojené s identifikací zásilky na vrub Objednatele.
- 4.10. Objednatel je povinen informovat Zhotovitele o způsobu doručení zboží do reklamačního centra. Zhotovitel je oprávněn zvolit jinou variantu doručení s přihlédnutím na ekonomickou stránku.
- 4.11. Místem uplatnění reklamace je v případě položek s označením „OnSite“ je adresa instalace u Objednatele.
- 4.12. Reklamovaná zásilka musí obsahovat veškeré příslušenství, pokud není předem domluveno jinak.
- 4.13. Způsoby vyřízení reklamace:
- 4.14. Vadné zboží je takové, které je nefunkční jako takové, v případě vadného výrobku se jedná o oprávněnou reklamaci, závada se projevila dle popisu v reklamačním protokolu. Reklamace se řeší dle odběratelských záručních podmínek, pokud není stanoveno jinak, reklamace se řeší standardním způsobem, tedy opravou v našem či autorizovaném servisním středisku. Pokud je výrobek neopravitelný, nebo je jeho oprava neekonomická, zasílá se Kupujícímu stejný typ výrobku, popřípadě adekvátní náhrada. Opravený či vyměněný výrobek je zaslán Kupujícímu na náklady BOXED, s.r.o., nebo je dle domluvy připraven k osobnímu vyzvednutí na prodejně v Unhošti.
- 4.15. Poškozené zboží je nefunkční z důvodu neodborné manipulace, poškozené vlivem Kupujícího či přepravy, použitím neoriginálních dílů a spotřebního materiálu, zanedbané běžné údržby, provozu v nevhodném prostředí, popřípadě se může jednat o negarantovaný SW problém. U poškozeného výrobku se jedná o neoprávněnou reklamaci, požadavek na záruční opravu bude zamítnut. Kupující bude kontaktován s návrhy na další postup – zpoplatněná oprava, výměna, objednávka nového výrobku. Náklady spojené s přepravou zboží do i z reklamačního centra a dále náklady spojené s provedenými službami reklamačního centra hradí v těchto případech Kupující.
- 4.16. Funkční zboží je zboží bez vady, ohlášené problémy byly dány neznalostí Kupujícího s užíváním, popřípadě se vada popsána v reklamačním protokolu neprojevila při záručním servisu. Jedná se o neoprávněnou reklamaci, vada se během testování neprojevila a požadavek na záruční opravu je zamítnut. Kupující bude kontaktován o neoprávněnou reklamaci a bude mu oznámeno, že je výrobek připraven k odběru na prodejně v Unhošti. Kupující bude kontaktován s návrhy na další postup – zpoplatněná oprava, výměna, objednávka nového výrobku. Náklady spojené s přepravou zboží do i z reklamačního centra a dále náklady spojené s provedenými službami reklamačního centra hradí v těchto případech Kupující.
- 4.17. V případě nevyzvednutí zboží ve lhůtě 30 dní od vyrozumění o vyřízení reklamace zasílá se Objednateli upomínka s informací o zpoplatnění uložení zboží na straně BOXED, s.r.o. – cena 20Kč/den/položka. Pokud se Kupující nevyjádří do 45 dnů, bude zboží archivováno a jedenkrát čtvrtletně se vygeneruje seznam, na základě kterého bude provedena fakturace za skladování vystavena finančním oddělením.
- 4.18. Objednatel nese odpovědnost za zboží až do momentu jeho převzetí k reklamačnímu servisu a to i v okamžiku, kdy je přeprava sjednána na náklady Zhotovitele.
- 4.19. V případě viditelného poškození zásilky během přepravy vzniká při příjmu zboží od přepravce interní záznam společnosti BOXED, s.r.o., který slouží jako podklad pro reklamační řízení s přepravcem. S přepravcem řeší reklamaci přepravy vždy objednatel služby. Pokud jím není Kupující, je o této skutečnosti informován. Jestliže je reklamace řešena v režii Kupujícího, je mu pro jednání s přepravcem poskytnut záznam včetně fotodokumentace.
- 4.20. V případě poškození, které je zjištěno až po rozbalení zásilky, vzniká při příjmu zboží od přepravce interní záznam společnosti BOXED, s.r.o., který slouží jako podklad pro reklamační řízení s přepravcem. S přepravcem řeší reklamaci přepravy vždy objednatel služby. Pokud jím není Kupující, je o této skutečnosti informován. Jestliže je reklamace řešena v režii Kupujícího, je mu pro jednání s přepravcem poskytnut záznam včetně fotodokumentace.
- 4.21. V případě nepřijetí zásilky z důvodu poškození, ať vlivem přepravy, či špatně zvoleného obalového materiálu, je Kupující o této skutečnosti informován a vzniká fotodokumentace. Pokud je zásilka poškozená v důsledku špatného zabalení, následně náklady spojené s opětovným zasláním reklamovaného zboží do společnosti BOXED, s.r.o. hradí vždy Kupující.

5. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. 1. 2010. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

BOXED, s.r.o.
Velflíkova 4, 160 00 Praha 6
IČ: 27243842, DIČ: CZ27243842
tel./fax: +420 222-268 500
info@boxed.cz www.boxed.cz