

REKLAMAČNÍ ŘÁD

**společnosti Českomoravské informační systémy s.r.o.
se sídlem Jahodová 287/2, 360 07 Karlovy Vary,
zapsané u KS v Plzni oddíl C, vložka 15916
IČ 263 68 641**

I. OBECNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování reklamací zákazníků (dále jen kupující) a způsob jejich vyřizování vzniklých realizací podnikatelské činnosti společnosti Českomoravské informační systémy s.r.o. (dále jen prodávající).

1. Souhlas s reklamačním řádem stvrzuje kupující svým podpisem faktury, kupní smlouvy, nebo převzetím zboží či služby od prodávajícího.
2. Výrobky zakoupené a služby poskytnuté prodávajícím reklamuje kupující u pověřeného zaměstnance prodávajícího (jednatel společnosti) a to buď písemně, či ústně se zápisem do reklamačního protokolu. Reklamaci zjištěné vady by měl kupující uplatnit bez zbytečného prodlení, tj. v co nejkratším termínu poté, co se objevila. Případné prodlení při pokračujícím používání může zapříčinit prohloubení vady a naprosté znehodnocení zboží, které může být důvodem odmítnutí reklamace.
3. Při reklamaci je kupující povinen prodávajícímu předložit potřebné doklady prokazující jeho oprávnění reklamovat (např. doklad o koupi či doklad o provedené zakázce), jinak nemůže být reklamace uznána.
4. Kupující je povinen vadný výrobek (dále také jen věc) předložit prodávajícímu k prohlídce a k posouzení oprávněnosti reklamace nejpozději při uplatnění reklamace.
5. Pro posouzení oprávněnosti reklamace je prodávající povinen rozhodnout u jednoduchých reklamací okamžitě, u reklamací technicky složitých do 3 dnů, s tím že do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená a potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dnů od uplatnění reklamace, prodávající a kupující si může dohodnout konkrétní lhůtu k vyjádření přímo do reklamačního protokolu. Po uplynutí 30 dnů má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou.
6. Proávající je povinen ve stanovené či dohodnuté lhůtě kupujícího vyrozumět dohodnutým způsobem o návrhu způsobu vyřízení reklamace, pokud tak není učiněno přímo do reklamačního protokolu. Vyrozumění se provádí zpravidla písemně, popř. formou osobního jednání s vyhotovením písemného zápisu o jeho průběhu.
7. V případě oprávněné reklamace má kupující nárok na bezplatné, včasné a řádné odstranění vady. Pokud věc nebyla použita může kupující požadovat výměnu věci nebo její součásti (podle rozsahu vady) a prodávající může (dle jeho úvahy) vyměnit vadnou věc za bezvadnou. V případě neodstranitelné vady, která brání v užívání věci, má kupující přímý nárok na výměnu věci či má právo od smlouvy odstoupit. V případě neodstranitelné vady, která ale nebrání v užívání věci má kupující nárok na přiměřenou slevu z kupní ceny věci. Právo na odstoupení vzniká kupujícímu také při opětovném vyskytnutí se odstranitelné vady nebo pro vyšší počet odstranitelných vad u jedné věci.
8. Po vyřízení reklamace, prodávající vyzve kupujícího, k převzetí věci či služby. Vyrozumění se provádí zpravidla písemně, popř. formou osobního jednání s vyhotovením písemného zápisu o jeho průběhu. O převzetí věci či uvedení služby do řádného stavu se vždy sepíše zápis.

9. Záruka se nevztahuje na přirozené opotřebení a škody vzniklé přetěžováním, neodborným zacházením nebo provedením neodborných nebo neoprávněných změn či uživatelských zásahů do dodaného hardwaru nebo softwaru nad rámec oprávnění daných návodem k obsluze nebo Kupní smlouvou. Dále se záruka nevztahuje na škody vzniklé vnějším vlivem nebo nedostatečnou údržbou.
10. Podmínkou platnosti záruky věci je, že věc je používána v souladu s technickými a uživatelskými podmínkami výrobce, jsou prováděny příp. řádné servisní prohlídky podle předepsaných intervalů výrobce a jsou dodržovány pokyny uvedené v návodu k obsluze věci.

II. DOBA ZÁRUKY

1. Záruční doby se u prodávajícího řídí kogentním ustanovením příslušné vyhlášky, řešící tuto oblast v platném znění popř. záruční dobou příslušného výrobce věci prodávané prodávajícím.
2. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí věci či služby kupujícím.
3. Záruční doba neběží ode dne uplatnění reklamace do doby, kdy byl kupující povinen věc či službu převzít (záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byla reklamace vyřizována).

III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pro uplatňování reklamací a pro postup jejich vyřizování, pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak, platí příslušné obecně závazné předpisy Občanského a Obchodního zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele v platném znění ve smyslu případných pozdějších dodatků a změn.
2. Tento reklamační řád musí být volně k dispozici kupujícím ve všech provozovnách prodávajícího.
3. Tento Reklamační řád je účinný od **15. listopadu 2006.**

Ing. Václav Svátek , v.r.
jednatel společnosti