

Reklamační řád

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.
- 1.2. Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.
- 1.3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího, kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem.
- 1.4. Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list), obsahující všechny zákonem potřebné údaje pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, cena, množství).

2. Délka záruky

- 2.1. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.
- 2.2. 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, zbylé, zboží, u kterého prodávající končí s výrobou atd., taková charakteristika je vždy uvedena u zboží). U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

3. Záruční podmínky

- 3.1. Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky, poškození obalu). 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.
- 3.2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na pobočku prodávajícího, ze které si kupující zboží objednal. Kupující je povinen sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu.
- 3.3. Kupující může zboží reklamovat po dohodě osobně, na pobočce prodávajícího, ze které si kupující zboží objednal.
- 3.4. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího, ze které si kupující zboží objednal. Reklamované zboží musí být důkladně zabezpečeno tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Zásilka musí být označena viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží, kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresu, e-mail a tel. číslo). Bez výše uvedeného je prodávajícímu znemožněna identifikace původu i závady zboží a celý proces reklamace se tím může prodloužit.
- 3.5. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného hardwarového nebo vadného programového vybavení, nedodržení pokynů v návodu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením.
- 3.6. Záruka se nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):
 - 3.6.1. mechanickým poškozením zboží

- 3.6.2. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodávajícím určeno
- 3.6.3. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží
- 3.6.4. pokud se závada projevuje použitím neautorizovaného spotřebního materiálu, u kterého není kupující schopen doložit legální způsob nabytí
- 3.6.5. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami
- 3.6.6. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
- 3.6.7. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí

3.7. Zboží předané k reklamaci prodávajícímu bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím v přiloženém listě s popisem závady.

3.8. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží anebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

4. Vyřízení reklamace

4.1. Prodávající o reklamaci rozhodne ihned po obdržení, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamaci prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s kupujícím – 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.

4.2. Prodejce vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován kupujícím, a to e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

4.3. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména nákladů na dopravu, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena). V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má kupující také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

4.4. 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, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání 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, telefonicky, SMS nebo e-mailem, který uvedl již při nákupu.

4.5. V případě uplatnění neoprávněné reklamace kupujícím, budou kupujícímu vyúčtovány veškeré náklady související s reklamací, včetně případné dopravy a práci technika.

5. Spotřební materiál

5.1. Je-li předmětem koupě spotřební materiál (např. cartridge, toner, tisková hlava) prodávající poskytuje záruku na zboží v rozsahu obecně platných předpisů.

5.2. Pro spotřební materiál lze uplatnit reklamaci vady pouze v případě, že rozsah spotřeby náplně toneru nebo inkoustové náplně nepřevyšuje 10%. Prodávající může reklamaci uznat, ale bude vycházet z toho (pokud se neprokáže opak), že kupující spotřební materiál používal i přes to, že vykazoval vadu, ač jej měl reklamovat bez zbytečného odkladu po projevení vady.

5.3. Záruka se nevztahuje:

- 5.3.1. na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměřovat 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 vznikne vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu.
- 5.3.2. na mechanicky poškozené zboží, jejichž reklamace nebude uplatněna nejpozději do 2 pracovních dnů od jejich nákupu. V zájmu Kupujícího doporučujeme kontrolu balení již při nákupu a přebírání. V případě jakéhokoliv poškození transportního obalu doporučujeme tuto skutečnost zaznamenat do protokolu přepravní společnosti již při převzetí zboží, popřípadě zboží odmítnout z důvodu jeho zjevného poškození.

6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1. 3. 2015 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento reklamační řád je k dispozici v pobočkách prodávajícího nebo na www.rayfilm.cz.

Zboží lze reklamovat u pobočky Prodávajícího, u kterého bylo zboží zakoupeno:

RAYFILM s.r.o., Otická 109, 746 01 Opava

Kontaktní osobou pro reklamace je pan Tomáš Svrček, e-mail: svrcek@rayfilm.cz

RAYFILM BOHEMIA s.r.o., Lipenská 1373/37, 370 01 České Budějovice

Kontaktní osobou pro reklamace je pan Jan Pittner, e-mail: sklad-cb@rayfilm.cz

RAYFIL MORAVIA s.r.o., Luční 2563/28, 616 00 Brno

Kontaktní osobou pro reklamace je paní Naďa Polášková, e-mail: brno@rayfilm.cz