

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

PREAMBULE

1. Tento dokument upravuje závazné podmínky reklamací a postup při vracení Předmětu plnění uskutečňovaných IT8 – Informační technologie s.r.o. jejím Zákazníkům podle Všeobecných obchodních podmínek IT8.
2. Reklamační řád a záruční podmínky IT8, jakož i další související dokumenty, jsou uveřejněny na internetových stránkách www.it8.cz.
3. Datum zveřejnění: **1. 12. 2018**
4. Datum účinnosti: **1. 1. 2019**

ZÁKLADNÍ POJMY A ZKRATKY

1. Výrazy s počátečním velkým písmenem a zkratky použité v tomto dokumentu jsou specifikovány ve Všeobecných obchodních podmínkách IT8.
2. Není-li uvedeno jinak, platí význam pojmu podle VOP beze zbytku.
3. Nad rámec VOP mají pojmy a zkratky následující význam:

Zboží

Předmět plnění fyzické povahy včetně elektronického zboží na fyzických nosičích nebo dostupných ve formě ke stažení z internetu nebo jinou cestou

Služba

Předmět plnění, který není zbožím

Reklamacce

oznámení příjemce plnění o nesplnění dohodnutého Předmětu plnění vč. obsahové náplně doprovodných listin

Odstoupení

oznámení poskytovatele nebo příjemce plnění o neuskutečnění Předmětu plnění

Záruka

ujištění poskytovatele plnění, že Předmět plnění má deklarované vlastnosti, jsou-li dodrženy její podmínky

Záruční lhůta

dobu, po kterou je poskytována Záruka

Licenční ujednání

prohlášení Výrobce (držitele autorských práv), kterým je Zákazník, na něhož přecházejí užívací práva, zavázán

PLATNOST

1. RŘZP je platný dnem jeho zveřejnění a účinný dnem vyznačeném v RŘZP.
2. RŘZP je zveřejněn nejpozději 1 kalendářní měsíc před jeho účinností.
3. Tento RŘZP ruší veškerá ustanovení a zvyklosti účinná před nabytím účinnosti tohoto RŘZP.
4. IT8 si vyhrazuje právo na změnu RŘZP, vydáním nového RŘZP pozbývá účinnosti předchozí RŘZP ode dne účinnosti nového RŘZP.
5. Není-li písemně stanoveno jinak, platí ustanovení tohoto RŘ a je závazný pro všechny účastníky smluvního vztahu podle VOP.
6. V případě konfliktu mezi ustanoveními RŘZP a dalších dokumentů, zejména Smluv, platí ta ustanovení, která mají pozdější datum účinnosti, s výjimkou, kdy na jiných dokumentech je uvedeno "nahrazuje RŘZP".
7. V případě zneplatnění některých ustanovení zejm. v důsledku změny právních předpisů nepozbývá platnosti RŘZP jako celek, nýbrž jsou zneplatněna pouze postižená ustanovení v uvedeném znění. Místo těchto ustanovení jsou v platnosti znění obdobných ustanovení obecně závazných předpisů,

dokud nebudou vydáním nového RŘZP tato ustanovení uvedena do souladu s novým zněním právních předpisů.

NAVAZUJÍCÍ DOKUMENTY

1. Všeobecné obchodní podmínky a vztahy mezi IT8 (poskytovatel služeb a dodavatel zboží) a Zákazníky (příjemci služeb a zboží) upravují Všeobecné obchodní podmínky IT8 zveřejněné na www.it8.cz.
2. Technické provozní podmínky zejm. průběžných a opakujících se služeb stanovují Technické a provozní podmínky IT8 zveřejněné na www.it8.cz.
3. Ceny za služby a zboží jsou uvedeny v Ceníku IT8 a zveřejněny na www.it8.cz.

DODÁNÍ PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

PŘEVZETÍ PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

1. Zákazník přebírá Předmět plnění osobně nebo zastoupen pověřenou osobou, které deleguje svá práva a povinnosti.
2. Zákazník přebírá Předmět zboží od IT8 nebo Prostředníka podle předchozí dohody.
3. Při převzetí Předmětu plnění je Zákazník povinen přesvědčit se o kompletnosti dodávky a v případě Zboží o neporušenosti obalů.
4. Pokud při převzetí shledá Zákazník vady na přepravním obalu nebo neúplnost dodávky podle dodacího listu, může Zboží nepřevzít jako celek. O svém zjištění a rozhodnutí o převzetí či nepřevzetí provede v případě dodání Prostředníkem zápis (např. na přepravní list přepravce) a bez zbytečného odkladu uvědomí IT8.
5. Pokud Zákazník zjistí vady na Zboží nebo v jeho kompletnosti nebo na průvodním dokumentu (např. Faktura) až po rozbalení zásilky a nebyly-li tyto vady zjevné před rozbalením, oznámí to Zákazník neprodleně IT8 a v případě dodání přes Prostředníka i jemu a umožní mu ověřit skutečný stav věci, sepíše Zákazník škodní dokument zpětně.
6. Pokud Zákazník neprovede zápis o vadě do dvou kalendářních dnů od doručení, pro uznání vady musí prokázat, že k vadě došlo před převzetím Předmětu plnění. V opačném případě se má za to, že Zákazník Předmět plnění přijal bez vad.
7. Trvalá Služba se má za dodanou dnem jejího prvního poskytnutí nebo připravenosti k poskytnutí, bez ohledu na to, zda Zákazník Službu skutečně převzal nebo využil, pokud byla Služba poskytnuta nebo připravena k poskytnutí podle podmínek poskytnutí Služby.

ROZSAH OZNÁMENÍ VAD

1. Zákazník v zápisu o škodě uvede referenční znak dodávky a popis vady.
2. Popis vady musí obsahovat jak informaci na konkrétní položku Předmětu plnění, tak i popis, jak se vada projevuje.

PŘEVZETÍ PŘEDMĚTU PLNĚNÍ ZPĚT

UZNÁNÍ REKLAMACE

1. IT8 je povinna převzít jakýkoliv Předmět plnění zpět, pokud Zákazník splní ustanovení RŘZP a Reklamací bude oprávněná.
2. Pokud se strany neshodnou na vyhodnocení oprávněnosti Reklamací, rozhodující stanovisko bude mít Distributor, resp. Výrobce. V případě zamítnutí oprávněnosti Reklamací budou náklady spojené s reklamačním řízením účtovány k tíži Zákazníka.

MÍSTO A ZPŮSOB PŘEDÁNÍ

1. IT8 převezme Předmět plnění na předem dohodnutém místě v dohodnutém čase.

- Po předchozí dohodě může Zákazník na vlastní náklady zaslat Předmět plnění na dohodnutou adresu zásilkovou službou. Taková zásilka nebude přijata, pokud bude na dobírku.

ZÁRUKA

ZÁRUKA NA ZBOŽÍ

- Na dodané zboží poskytuje IT8 záruku v souladu se zárukou Výrobce a právních předpisů a řídí se přitom ustanoveními RŘZP.
- Ve vybraných a výslovně uvedených případech poskytuje záruku, záruční příp. pozáruční servis Výrobce sám, v ostatních případech záruku poskytuje jménem Výrobce IT8 podle ustanovení RŘZP.
- Jako záruční list slouží doklad vystavený IT8 Zákazníkovi, zpravidla Faktura.

ZÁRUKA NA SLUŽBY

- Na vlastní služby poskytuje IT8 neomezenou záruku v celé době trvání jejich poskytování.
- Jestliže je řádné poskytnutí služby závislé na třetí straně, zejm. dodavateli elektrické energie nebo provozovateli datových tras, je záruka IT8 omezena zárukami těchto třetích stran.
- IT8 nenese odpovědnost za škody způsobené Zákazníkovi v přímém nebo nepřímém důsledku užívání služeb poskytovaných v souladu s VOP.
- IT8 neručí za správnou funkci ani za datový obsah systémů třetích stran, které IT8 zpřístupní poskytnutím objednané služby Zákazníkovi.

REKLAMACE

REKLAMACE ZBOŽÍ V ZÁRUCE

- Reklamací Zboží v záruce se zpravidla uspokojuje opravou.
- Není-li oprava možná nebo efektivní, uspokojí se Reklamací výměnou za Zboží stejných parametrů.
- Pokud již v Záruční lhůtě není možné poskytnout např. díky technologickému pokroku náhradní Zboží se stejnými parametry, bude poskytnuto Zboží s parametry spíše lepšími.
- Pouze v případě, že reklamované Zboží není možné opravit ani vyměnit, vystaví IT8 dobropis ve výši aktuální ceny za podobné Zboží.

NÁLEŽITOSTI REKLAMACE ZBOŽÍ

- Písemnou Reklamaci Zákazník doloží kopií dokladu o nabytí (např. Faktura).
- Reklamované Zboží je zabaleno v originálním balení.
- Reklamované Zboží je kompletní vč. např. manuálů, instalačních médií, pečeti pravosti či záručního listu, byly-li se Zbožím dodány.

ZÁRUČNÍ LHŮTA

- Práva z odpovědnosti za vady zboží, za které IT8 odpovídá v rámci zákonné odpovědnosti, musí Zákazník uplatnit nejpozději do konce lhůty stanovené v rámci zákonné odpovědnosti, a v případě reklamace vad Zboží, na které poskytla IT8 záruku, musí být vady reklamovány nejpozději do konce stanovené Záruční lhůty.
- Záruční doba začíná plynout dnem dodání Zboží. Rozsah Záruk poskytovaných IT8 je dán rozsahem záruk poskytovaných Výrobce na své produkty.
- Záruční lhůta je pro jednotlivé produkty avizována IT8 a vyznačena na dodacím listu.
- U některého Zboží je možno zakoupit prodloužení Záruční lhůty, přičemž obsah a podmínky se řídí smluvním ujednáním o rozšíření Záruky.

5. Záruční lhůta Zboží opraveného či vyměněného v reklamačním řízení dobíhá podle délky Záruky původního Zboží, přičemž doba od uplatnění řádné Reklamacce do jejího vyřízení se do této doby nezapočítává.

PLATNOST ZÁRUKY

1. Záruka je platná při dodržení podmínek Záruky a v Záruční lhůtě.
2. V žádném případě IT8 neodpovídá za nevhodný výběr Zboží provedený Zákazníkem nebo za poškození produktu neodborným zásahem z jeho strany.
3. Dále IT8 neodpovídá za vady Zboží vzniklé např. použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu, škodlivými počítačovými programy, používáním Zboží v prostředí, které neodpovídá jeho obvyklému užití, nadměrným zatěžováním Zboží nebo používáním Zboží způsobem, který je v rozporu s dokumentací či obecnými zásadami, neodbornou instalací, neodborným obsluhováním či zanedbanou péčí o Zboží zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN.
4. Je-li Zbožím software nebo jiný elektronický obsah dodaný na datových médiích, jsou předmětem Záruky pouze tyto nosiče, případně dodané manuály. Odstraněním ochranných prostředků (např. pečetě) se Zákazník stává oprávněným licenčním uživatelem Zboží a tímto okamžikem již nelze Zboží vrátit IT8.

OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

1. IT8 nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktu nebo jeho nekompatibility s jinými produkty, stejně jako za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací.
2. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka.