

Reklamační řád DISKUS, spol. s r. o.

pro registrované zákazníky – podnikatele

Pro případ reklamace vad dodaného zboží, stanoví společnost DISKUS, spol. s r.o. (dále jen prodávající), se sídlem Kunětická 2534/2, Praha 2 - Vinohrady, pro kupujícího, který je podnikatelem a nakoupil u prodávajícího v rámci své podnikatelské činnosti, následující postup:

I.

Kupující je povinen zboží dodané prodávajícím prohlédnout co nejdříve po převzetí zboží od prodávajícího, v případě odeslání zboží, po jeho předání dopravcem.

II.

Kupující je povinen oznámit prodávajícímu okamžitě, po provedení prohlídky dodaného zboží, všechny vady, které zjistil, resp. které bylo možno při odborně provedené prohlídce zjistit. Při zjištění rozdílu v množství nebo druhu zboží s údaji v předávacím protokolu (dodacím listu) a skutečně dodaným zbožím, je nutno podat do 3 pracovních dnů zprávu o těchto vadách prodávajícímu, jinak platí, že zboží bylo dodáno v objednaném množství a druhu.

III.

Pravidla pro reklamaci stanovená v tomto reklamačním řádu platí shodně jak pro reklamaci vad dodaného zboží, za něž prodávající odpovídá ze zákona, tak pro reklamaci vad zboží, za jehož jakost prodávající převzal záruku. Práva z odpovědnosti za vady zboží, za které prodávající odpovídá ze zákona, musí kupující uplatnit nejpozději do konce zákonné odpovědnosti (2 roky od převzetí zboží, s výjimkou zboží s vyznačenou záruční dobou nebo dobou použitelnosti či trvanlivosti na obalu), a v případě reklamace vad zboží, za jehož jakost převzal prodávající záruku, musí být vady reklamovány nejpozději do konce záruční lhůty.

IV.

Reklamace (RMA - Return Material Authorization) se vyřizuje na základě zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, a to ve lhůtě 30 dnů počínající běžet okamžikem příjmu reklamovaného zboží v servisních střediscích prodávajícího.

V.

Kupující je povinen uplatňovat reklamaci (RMA) prostřednictvím [online reklamačního modulu](http://www.diskus.cz/zakaznickyy-ucet/nova-reklamace) v zákaznickém účtu e-shopu v sekci Reklamace (<http://www.diskus.cz/zakaznickyy-ucet/nova-reklamace>).

VI.

Reklamace zboží se uplatňují v servisních střediscích prodávajícího (aktuální seznam viz www.diskus.cz), není-li smluvně stanoveno jinak nebo neřídí-li se reklamace pravidly uvedenými na originálním záručním listě, dodaným přímo výrobcem či distributorem výrobku.

VII.

Pokud je součástí zboží originální záruční list výrobce, resp. distributora, specifikující reklamační podmínky a servisní partnery, probíhá reklamace zboží dle pravidel výrobce/distributora. Kupující se zavazuje jeho podmínky respektovat.

VIII.

Při uplatnění reklamace na zboží je kupující povinen dodat:

- a) kompletní zboží včetně původního příslušenství (manuály, diskety, kabely apod.),
- b) doklad prokazující včasnost uplatnění reklamace - nabývací doklad (doklad o zakoupení zboží),
- c) zprávu s jasným popisem závady.

IX.

Nedodá-li kupující reklamované zboží s dokumentací v souladu s body VII. a VIII., vyhrazuje si prodávající právo reklamaci odmítnout. V takovém případě bude zboží vráceno zpět kupujícímu obvyklou přepravní službou na náklady a riziko kupujícího.

X.

Reklamační datových pásek:

Při reklamaci datových pásek je třeba vyplnit k tomu určený reklamační formulář viz níže, který spolu s reklamovanými páskami zašlete na níže uvedenou adresu reklamačního oddělení.

XI.

Po přijetí reklamovaného zboží je zboží testováno a na základě výsledků je reklamační dále zpracovávána. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu písemně uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři). V případě, že popis závady v reklamačním formuláři bude nedostatečný, může prodávající reklamaci odmítnout nebo případně kupujícímu účtovat práci technika. Při zjištění důvodů pro odmítnutí reklamační je kupující ihned vyrozuměn ze strany reklamačního oddělení a reklamační je dále považována za neoprávněnou. V případě neoprávněné reklamační má prodávající právo na náhradu vzniklých servisních nákladů spojených s manipulací a diagnostikou závady (sazba 500 Kč za hod.).

XII.

DISKUS má právo na náhradu servisních a organizačních nákladů spojených s manipulací a testováním zboží ve výši 500 Kč bez DPH za jeden případ jestliže:

- při testování se neprojeví závada a zboží bude shledáno plně funkčním,
- záruka či zákonná lhůta pro oznámení vady na zboží již uplynula,
- závada byla způsobena nevhodným zacházením se zbožím.

V případě výše uvedených skutečností bude reklamované zboží vráceno kupujícímu na jeho náklady.

XIII.

V případě závad, jež nepodléhají záručním podmínkám (např. mechanické poškození výrobku), a v případě pozáručního servisu, budou veškeré náklady související s opravou výrobku přefakturovány kupujícímu. O výši těchto nákladů bude kupující informován před zahájením opravy (telefonicky či písemně), a to formou ocenění opravy. Pokud s takovým oceněním nebude kupující souhlasit a opravu odmítne, je povinen prodávajícímu uhradit náklady na diagnostiku a ocenění opravy, jakož i případné náklady na dopravu předmětného výrobku do a ze servisu.

XIV.

Reklamaci nelze uplatnit v těchto případech:

- ztráta platného dokladu o zakoupení zboží,
- porušení ochranných či záručních pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou,
- běžné mechanické poškození zboží, nadměrné mechanické opotřebení
- úmyslné či nedbalostní poškození zboží,
- poškození zboží použitím nevhodných doplňků k tomuto zboží,
- pokud bylo zboží poškozeno jakkoli jinak ať už fyzicky či mechanicky a toto poškození nemohlo prokazatelně vzniknout řádným užíváním tohoto zboží,
- u CD a DVD média nesmí být patrné znečištění, ani mechanické poškození, nesmí být proveden zápis (ani v případě mechanického poškození z výroby, či výrobní vady)
- poškození zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem),
- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy kancelářskému prostředí,
- neodborná instalace, zacházení, obsluha, nebo zanedbání péče o zboží,
- pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem,
- pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použití neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- poškození nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- na inkoustové cartridge, u nichž došlo spotřebou kupujícího k hmotnostnímu úbytku většímu než 10%.

XV.

Pokud je reklamovaným zbožím tiskové médium, je nutné s ním zaslat vzorek tisku, který ukazuje reklamovanou vadu. V případě podezření z poškození přístroje neoriginální cartridge, je nutno doložit vyjádření servisního technika, že závada byla způsobena použitím této cartridge, jakož i poslat použitou cartridge, výtisk a znehodnocený díl zařízení.

XVI.

DISKUS, spol. s r.o. neručí za škody způsobené ztrátou dat vzniklé v důsledku poruchy zařízení pro ukládání dat. 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.

XVII.

Pokud nebude možno řádně uplatněnou reklamaci vyřídit z objektivních důvodů výměnou za jiné zboží, prodávající kupujícímu s ohledem na typ vady buďto vrátí kupní cenu reklamovaného zboží formou vystavení dobropisu nebo kupujícímu poskytne slevu na reklamované zboží formou opravného daňového dokladu.

Způsob vyřízení reklamace zboží vyplývá z reklamačních podmínek zboží, které jsou stanoveny výrobcem. Prodávající se bude řídit při posouzení vady zboží stanoviskem výrobce.

XVIII.

Zboží po provedené opravě v rámci reklamace je zasláno kupujícímu na náklady společnosti DISKUS. Případný osobní odběr je možný po dohodě s RMA oddělením (reklamace@diskus.cz, tel: +420 227 030 211).

XIX.

Není-li možné dodržet stanovenou dobu pro vyřízení reklamace, tj. 30 dnů, je kupující informován ze strany reklamačního oddělení a je mu navrženo prodloužení reklamačního období, výměna, zápujčka jiného nebo dobropisování ceny zboží.

Při všech stížnostech a sporech vyplývajících z reklamací je nutno postupovat podle platných zákonů. Tento reklamační řád ruší všechna předchozí ustanovení o vyřizování reklamací a záruce a nabývá účinnosti od 1. 6. 2015. Prodávající si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění, přičemž pro řešení konkrétní reklamace je vždy rozhodný reklamační řád ve znění odsouhlaseném kupujícím ke dni odeslání objednávky. V otázkách neupravených tímto reklamačním řádem se při reklamaci zboží postupuje v souladu s příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.

JAK REKLAMOVAT

Kupující je povinen uplatňovat reklamaci prostřednictvím [online reklamačního modulu](#) v zákaznickém účtu e-shopu v sekci Reklamace, který je jednoduchým nástrojem pro podání a úspěšné vyřízení reklamace (RMA). Umožňuje efektivní komunikaci s reklamačním oddělením společnosti DISKUS, spol. s r. o.

Pro založení nové reklamace prostřednictvím online reklamačního modulu, je potřeba znát VS faktury, dodacího listu, nebo sériové číslo produktu. Reklamace může obsahovat pouze jeden produkt.

Postup při zadání reklamace

- 1) www.diskus.cz
- 2) Přihlášení do uživatelského účtu
- 3) Odkaz "Reklamace" v menu zákaznického účtu
- 4) Reklamační formulář

Po průchodu interaktivním reklamačním formulářem získá kupující e-shop číslo reklamace, kterým je potřeba označit zásilku na obalu. K označení zásilky lze využít volbu "Tisk štítku", který je možné nalepit na balík. Vytisknutý průvodní list reklamace s popisem závady je nutné vložit do balíku s reklamovaným zbožím. Takto zkompletovanou zásilku kupující zašle na adresu reklamačního oddělení DISKUS, spol. s r. o., Sokolovská 154, 180 00 Praha 8.

Stav vyřízení reklamace je následně možné sledovat on-line v [seznamu reklamací](#) v zákaznickém účtu v sekci Reklamace. V seznamu reklamací je možné filtrovat reklamace podle data podání, e-shop čísla, názvu, apod. Vyřízené, resp. nevyřízené reklamace jsou odlišeny barevně.

O stavu vyřízení reklamace se může kupující informovat také na tel: +420 227 030 211 nebo e-mailu reklamace@diskus.cz.