

Reklamační řád společnosti Sun Company s.r.o.

Čirůvková 151/25, 104 00 Praha 10
IČ: 28904362 DIČ: CZ28904362
Firma zapsaná v obchodním rejstříku, vedená
u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 152213
<http://kamery-rekordery.cz> www.sun.co.cz

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího – společnosti **Sun Company s.r.o.** se sídlem Čirůvková 151/25, 104 00 Praha 10, identifikační číslo: 28904362, a vztahuje se na spotřební Zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).

2. S ohledem na platnou právní úpravu se v některých případech rozlišuje Kupující spotřebitel, a Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

3. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.

4. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním Zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím Zboží od Prodávajícího Kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

5. Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému Zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka – dále jen „záruční list“) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo). Na žádost Kupujícího poskytne Prodávající záruku písemnou formou (záruční list).

II. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci osobně u Prodávajícího, v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího Zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání, nebo odeslat poštou na adresu: **Sun Company s.r.o.** Čirůvková 151/25, 104 00 Praha 10. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v záručním listu („autorizovaná servisní opravna“).

2. Pokud by uplatnění práva z vad mělo Kupujícímu činit značné obtíže, zejména proto, že Zboží není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o Zboží, které je zamontované, posoudí Prodávající vadu po dohodě s Kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost.

3. V případě, kdy Kupující zasílá Zboží Prodávajícímu nebo autorizované servisní opravně, vede si ve vlastním zájmu tak, aby Zboží bylo zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalovaného materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží, a to včetně veškerého příslušenství, a označí zásilku příslušnými symboly. Doporučuje se

přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresa a telefonní číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady Zboží.

III. DÉLKA ZÁRUKY

1. Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí Zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě.

2. Záruční doba pro Kupujícího spotřebitele činí dvacet čtyři (24) měsíců, avšak pro Kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba pouze dvanáct (12) měsíců. Výjimku může tvořit Zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní, atd. – taková charakteristika je uvedena u Zboží).

3. U použitého Zboží neodpovídá Prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo Zboží při převzetí Kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady Zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do dvanácti (12) měsíců ode dne převzetí Zboží Kupujícím. U Zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

4. Prodávající může výše uvedenou zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v reklamaci.

5. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na Zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Kupující Zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

6. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny Zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

7. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti Zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti Zboží, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání.

IV. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

1. Kupující je povinen si Zboží při převzetí řádně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na Zboží vady, je povinen je bez zbytečného odkladu oznámit Prodávajícímu.

2. Pokud je Zboží dodáno zásilkovou službou nebo jiným dopravcem, je Kupující povinen zkontrolovat před potvrzením převzetí nepoškozenost obalů a v případě pochybností, že zásilka vykazuje vady, má právo odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky. Kupující, který svým podpisem na dokladech přepravce potvrdí převzetí zásilky BEZ ZÁVAD, nemá nárok na dodatečné uplatnění reklamace Zboží poškozeného při přepravě. Reklamační Zboží poškozeného při přepravě se řídí Reklamačním řádem přepravce a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Takto způsobené vady nelze reklamovat u Prodávajícího. Výjimku tvoří mechanické poškození Zboží, které při převzetí zásilky nebylo ani při náležité prohlídce zjevné.

3. Před prvním použitím Zboží je Kupující povinen řádně prostudovat záruční podmínky, včetně příslušné uživatelské příručky (návodu k obsluze). V případě užívání Zboží v rozporu s uživatelskou příručkou (návodem k obsluze) nese Kupující všechny důsledky, které mu tímto vzniknou, a jejich následná reklamační bude shledána neoprávněnou.

4. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením nákupního dokladu, záručního listu nebo jiným věrohodným způsobem. V případě, že Zboží bylo v minulosti reklamováno, Kupující též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném Zboží (pokud zboží sériové číslo má).

5. Kupující bere na vědomí, že výrobky a komponenty, které nejsou samostatně funkčním celkem, vyžadují ke své funkčnosti odbornou montáž a instalaci a nejsou určeny k používání osobami se sníženými vjemovými, duševními či fyzickými schopnostmi (včetně dětí) a osobami s nedostatečnou kvalifikací. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu

prodaných součástí s jinými, Prodávajícím neschválenými součástmi a nezodpovídá za celkovou funkčnost zařízení sestaveného z jednotlivých komponent.

6. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného, vadného nebo nelegálního programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a nebylo vyloučeno v příložené uživatelské příručce či návodu k obsluze. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným a nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou či návodem k obsluze, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.

7. Prodávající neodpovídá za škody na Zboží nebo na majetku a zdraví vzniklé Kupujícímu nebo třetím osobám nedodržením předepsaných postupů použití Zboží, technologických postupů, návodů k použití, neodbornou manipulací se Zbožím, montáží či užíváním apod.

8. Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla, jež jsou nedílnou součástí prodáváného Zboží, se Kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání.

9. Záruka se dále nevztahuje na poškození vzniklá:

§ běžným opotřebením Zboží v důsledku obvyklého užívání,

§ mechanickým poškozením Zboží,

§ používáním Zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,

§ výpadky či přepětím v elektrické síti nebo použitím napájecího napětí mimo jmenovité hodnoty,

§ neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o Zboží, vniknutím cizích látek (prach, voda, atd.)

§ nadměrným zatěžováním Zboží nebo používáním Zboží v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,

§ provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,

§ úpravou Zboží Kupující, vznikla-li vada v důsledku této úpravy,

§ přírodními živly nebo vyšší mocí,

§ při chybně provedeném upgradu BIOSu, firmware apod.,

§ působením počítačových virů.

10. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupující (v reklamačním formuláři či v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady požaduje Prodávající písemnou formu.

11. Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout přijetí Zboží do reklamace v případech, kdy reklamované Zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání Zboží k reklamačnímu řízení.

V. PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VAD ZBOŽÍ

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. V opačném případě má Kupující právo na dodání nového Zboží bez vad, pokud to však není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující požadovat jen výměnu této součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující právo na bezplatné odstranění vady.

2. Neodstoupí-li Kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže.

3. Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím Zboží věděl, že Zboží má vadu nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
4. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebením Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u Zboží prodávajícího za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána a u použitého Zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou Zboží mělo při převzetí Kupující, nebo vyplývá-li to z povahy Zboží.
5. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
6. Kupující je vždy povinen bez ohledu na to, zda uplatnil jakýkoliv nárok z odpovědnosti za vady, zaplatit Prodávajícímu kupní cenu Zboží v plné výši v době její splatnosti.

VI. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Reklamaci, včetně odstranění vady, vyřídí Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30 dnů) ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu třiceti (30) dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s Kupující. Tato lhůta není závazná ke Kupujícímu podnikateli, kdy o reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do šedesáti (60) dnů ode dne uplatnění reklamace.
2. Běh lhůty pro vyřízení reklamaci je pozastaven v případě, že Prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od Kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů Kupující.
3. Kupující je povinen sdělit Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Ne zvolí-li Kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má právo jako při nepodstatném porušení smlouvy.
4. Prodávající vydá Kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
5. V případě návštěvy servisního technika Prodávajícího u Kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Kupující bere na vědomí, že v takovém případě bude Kupující na místě uhrazeno dopravné servisního technika dle aktuálního ceníku Prodávajícího. Tato částka bude Kupujícímu následně vrácena, bude-li reklamace uznána oprávněnou.
6. V případě, že Kupující při návštěvě servisního technika požaduje v rámci reklamace rovněž placenou opravu, případně jiný zásah do Zboží, na který se reklamace nevztahuje, bude Kupující na místě uhrazena odměna za práci servisního technika a dopravné servisního technika dle aktuálního ceníku Prodávajícího. Polovina uhrazené částky dopravného bude Kupujícímu následně vrácena, bude-li reklamace uznána oprávněnou. Druhá polovina dopravného jde k tíži Prodávajícího. Před provedením placené opravy bude Kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího.
7. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného Zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady a byly vynaloženy skutečně a účelně.
8. V případě neoprávněné reklamace bude Kupujícímu účtován manipulační poplatek dle aktuálního ceníku a Zboží bude na náklady a riziko Kupujícího zasláno na jeho uvedenou adresu, pokud nebude dohodnuto jinak.
9. Kupující je povinen převzít si reklamované Zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je Prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či Zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí Prodávající Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí Zboží.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád je platný od 28. 07. 2016 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

2. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle a na provozovně (provozovnách) Prodávajícího nebo jako dokument na <http://kamery-rekordery.cz> a www.sun.co.cz .

Kontaktní údaje Prodávajícího:

Reklamace a servis:

Sun Company s.r.o. Čirůvková 151/25, 104 00 Praha 10

<http://kamery-rekordery.cz> a [http:// www.sun.co.cz](http://www.sun.co.cz)

kontaktní email: info@mosin.cz

Prodejna: -----

Sídlo firmy:

Sun Company s.r.o.

Čirůvková 151/25, 104 00 Praha 10

IČ: 28904362 DIČ: CZ28904362

Firma zapsaná v obchodním rejstříku, vedená

u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 152213