

Reklamační řád

1) Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád se vztahuje na veškeré zboží dodávané firmou PATROKOLOS, s.r.o., se sídlem Doubravice 65, 370 06 České Budějovice, IČO 28100557, DIČ CZ28100557, zapsaná v OR vedeného Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 17243.
2. Společnost PATROKOLOS, s.r.o. si vzhledem k technické náročnosti vyhrazuje právo, upřesnit způsob reklamace u vybraného zboží. V takovém případě bude tato skutečnost uvedena u daného zboží spolu s odkazem na technické zpřesnění reklamačního postupu.

2) Povinnost kupujícího

1. Kupující je povinen bezprostředně po dodání či převzetí zboží řádně zkontrolovat. U zásilek dopravovaných zásilkovou službou zkontroluje kupující též neporušenost přepravního obalu. Pokud je porušen či jinak znehodnocen originální obal, nebo kupující shledá jinou závadu, je povinen tuto skutečnost uvést na přepravní list dopravce a sepsat s ním zápis o škodě, případně zboží odmítnout jako celek, následně pak o této skutečnosti informovat bezodkladně prodávajícího.
2. Pokud kupující zjistí, že prodávané zboží není ve shodě s kupní smlouvou, tedy zjistí jakýkoliv rozdíl mezi objednávkou a skutečně dodaným zbožím (v druhu nebo množství) nebo neobdržel se zásilkou jakoukoli její součást, je povinen oznámit ihned (nejpozději do 3 pracovních dnů) písemně (mailem) prodejci tuto skutečnost.
3. Výše uvedené nároky, stejně tak i další nároky uplatňované na základě záruky za jakost, je možno uplatnit těmito způsoby, emailem a následně:
 - A) osobním doručením na adresu prodávajícího - nejrychlejší způsob vyřízení reklamace nebo
 - B) doručením na adresu prodávajícího přepravní společností PPL, DHL či jinou balíkovou službou nebo
 - C) doručením na adresu prodávajícího prostřednictvím držitele poštovní licence (zásilku doporučujeme pojistit)
4. Nároky kupujícího z vad zboží nemůže být přiznáno v soudním řízení, jestliže kupující nepodá zprávu prodávajícímu o vadách zboží bez zbytečného odkladu poté, kdy:
 - A) kupující vady zjistil
 - B) kupující při vynaložení odborné péče měl vady (zejména vady zjevné) zjistit při prohlídce, kterou je povinen uskutečnit
 - C) vady mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče, nejpozději však do konce běhu záruční lhůty na kvalitu zboží
 - D) kupující se zbožím zacházel nevhodným způsobem
5. Kupující při reklamaci předloží:
 - A) číslo objednávky nebo zakázky, které je zasíláno společně s potvrzením objednávky v emailu
 - B) co nejvýstižnější popis závad a jejich projevů a svůj požadavek na způsob vyřízení

reklamace

C) doklad o uzavření kupní smlouvy

6. Pokud není u konkrétního zboží uvedeno jinak, musí být reklamované zboží kompletní, to znamená včetně všech kabelů, manuálů, disket, CD, jiného případného příslušenství a podobně, pokud možno i zabaleno v původním obalu.

3) Reklamace v záruce

1. Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s Obchodním zákoníkem a v návaznosti na Obchodní podmínky prodávajícího a vztahuje se na zboží, u kterého byla reklamace uplatněna v záruční době. Doklad o úhradě zboží slouží i jako záruční list.
2. Prodávající poskytuje na zboží záruku za podmínek popsanych v Obchodních podmínkách, která počíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, nejpozději dnem nabytí vlastnického práva ke zboží (tedy jeho úplným zaplacením). Záruka se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.
3. Zákazník na vlastní náklady doručí reklamované zboží do sídla prodávajícího osobně (po předchozí telefonické domluvě) nebo některou z dopravních firem PPL či jiné balíkové služby nebo Českou poštou (služba obchodní balík), aby bylo zaručeno zabránění vzniku škod způsobených přepravou.
4. Jakmile bude reklamace vyřízena, zašle prodávající kupujícímu zboží zpět prostřednictvím některé dopravní služby nebo jej vyzve (emilem či telefonicky) k odběru zboží.
5. Prodávající si vyhrazuje právo neuznat za oprávněnou reklamaci, kdy reklamovaná vada vznikla v důsledku jednání kupujícího v těchto případech:
 - A) neodborným zásahem do zařízení po odstranění či porušení ochranných pečeti nebo nálepek výrobce, pokud na zboží jsou
 - B) neodbornou instalací, zacházením či obsluhou nebo použitím, které je v rozporu s uživatelskou příručkou či návodem
 - C) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají podmínkám použití uvedených v dokumentaci, příručce či návodu
 - D) poškozením zboží nadměrným zatěžováním nebo používáním, které je v rozporu s návodem v uživatelské příručce
 - E) poškozením zboží zapojením do sítě neodpovídající příslušné normě ČSN
 - F) poškozením v důsledku mechanického poškození či jiného poškození v důsledku živelné události (přepětí v síti, blesk, voda, požár)
6. Reklamaci v záruční době nelze rovněž uplatnit při poškození zboží při přepravě. Tyto škody je nutné řešit s dopravcem, bližší podmínky viz. <http://www.ppl.cz>.

4) Závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád platí v takovém rozsahu a znění, které je uvedeno na internetových stránkách prodávajícího v den odeslání elektronické objednávky.
2. Tento Reklamační řád je platný od 1.10.2009 a nahrazuje v plném rozsahu předchozí ustanovení.