

**SMLUVNÍ PODMÍNKY NÁHRADY ZA VADNÉ PLNĚNÍ (dále jen Reklamační řád)  
společnosti MCAE Systems, s.r.o.**

**I.**

**Všeobecná ustanovení**

1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího **MCAE Systems, s.r.o.**, IČ 60755431, DIČ CZ60755431, se sídlem Knínická 1771, 664 34 Kuřim, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka 19651 (dále jen „MCAE“), a upravuje práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího při reklamaci zboží pořízeného od Prodávajícího, na které je poskytnuta záruka za jakost.
  2. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží.
  3. Definice pojmů uvedená ve Všeobecných obchodních podmínkách se užije v tomto reklamačním řádu, nestanoví-li Reklamační řád jinak.
  4. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího kupující souhlasí Kupující s tímto Reklamačním řádem.
  5. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají stejný význam jako ve VOP. Pokud je použit pojem, který VOP neobsahují, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy či obchodní praxe.
2. Jako doklad o poskytnutí záruky za jakost (záruční list) vystavuje MCAE ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka – a předávací protokol - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).
  3. Na žádost Kupujícího Prodávající poskytne záruku písemnou formou. Tento Záruční list obsahuje obchodní firmu Prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo, údaj o rejstříku, ve kterém je zapsán. Standardně však, umožňují-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.
  4. Prodávající může poskytnout i tzv. Prodloužená záruka – tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoli související reklamou, přičemž v takovém případě záruční list vždy obsahuje shora uvedené náležitosti a je vydán v souladu s výše uvedenými podmínkami.

**III.**

**Délka záruky**

Záruční doba pro spotřebitele je 24 měsíců, pro podnikatele 12 měsíců, pokud nebude v kupní smlouvě nebo smlouvě o dílo dohodnuto jinak.

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

Prodávající je oprávněn záruční dobu prodloužit po dohodě obou smluvních stran.

**II.**

**Poskytnutí záruky za jakost**

1. Záruka za jakost se poskytuje při uzavření každé kupní smlouvy.

#### IV.

##### Záruční podmínky

1. Kupující je povinen bezprostředně při dodání zboží překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého dodacího listu. 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.
2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: [mcae@mcae.cz](mailto:mcae@mcae.cz) sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou Prodávajícímu. Na pozdější reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nebude brán zřetel a Kupující z takového důvodu nemůže zboží reklamovat.
3. Kupující je povinen uplatnit právo ze záruky neprodleně po zjištění vady. Kupující uplatní práva ze záruky zasláním písemné reklamace Prodávajícímu. Reklamace musí být provedena osobně nebo zaslána poštou písemně, či prostřednictvím jiné přepravní služby.
4. Reklamované zboží musí být k reklamaci připojeno, musí být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík musí být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství). Reklamace musí obsahovat podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo).
5. Pokud bude porušena ochranná pečeť, informativní nálepky či sériové čísla na Zboží, je Prodávající oprávněn reklamaci odmítnout. Kupující tak nemá právo ze záruky na jakost.
6. K reklamaci musí být přiložen záruční list, který bude obsahovat stejné sériové číslo, jako je na reklamovaném zboží (pokud sériové číslo obsahuje).
7. Prodávající negarantuje a neodpovídá za plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, Prodávajícím neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla Kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce a Prodávajícím odsouhlasena.
8. Prodávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém, ledaže je Prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží funkční s těmito verzemi. Záruka se v tomto případě neposkytuje.
9. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.
10. Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:
  - a. mechanickým poškozením zboží,
  - b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
  - c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo Prodejcem nebo výrobcem určeno,
  - d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,

- e. pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem,
  - f. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
  - g. nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
  - h. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
  - i. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
  - j. při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,
  - k. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
11. V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiá nesmí být poškrábána apod.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) se Kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software, u digitálního obsahu je to již samotným stažením. To neplatí pro rozpor s kupní smlouvou (viz níže).

## V.

### Vyřízení reklamace

1. Zboží předané k reklamaci bude prohlédnuto a testováno Prodávajícím pouze v rozsahu tvrzené vady Kupujícím v reklamaci.
2. Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek (např. počítač), ale nesprávná instalace software (operační systém, antivirový program), pokud byla data poškozena nesprávným chováním některé aplikace (např. hry, viry) nedodané Prodávajícím, nebo jestliže data poškodil Kupující, nebo třetí osoba, bude reklamace zamítnuta. Reklamace bude zamítnuta ve všech případech vzniku vad uvedených v odst. 8 čl. IV Reklamačního řádu.
3. V případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku 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 (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.
4. Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k opravě, je Kupující povinen zabezpečit si vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození. Prodávající neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat v počítačovém systému.
5. MCAE má 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, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.
6. Prodávající vyřídí reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení reklamace. Lhůtu 40 dnů je možné po obdržení reklamace

prodloužit z důvodu, že ve 30 dnech není možné na straně Prodávajícího opravu provést.

7. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné nebo zamítnuté reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po obdržení reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl Kupující povinen věc převzít. O vyřízení je Kupující informován e-mailem, který uvedl již při nákupu nebo písemně na uvedené adrese.
8. Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní Kupujícího o ukončení reklamace buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.
9. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data zaslání reklamace) je Prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamovaného zboží částku za uskladnění.
10. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost předložením OP nebo platným cestovním pasem.

#### **VI.**

##### **Spotřební materiál**

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. cartridge, toner, tisková

hlava, materiál 3D tisku, baterie), bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Na takové zboží se záruka za jakost nevztahuje.

#### **VII.**

##### **Pozáruční servis**

Pozáruční servis zajišťuje Prodávající za stejných podmínek za úplatu podle aktuálního ceníku.

#### **VIII.**

##### **Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád je platný od 1. 9. 2024 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Revize provedena

27.7.2024