

# Reklamační řád

## I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího D.L.I. s.r.o se sídlem Americká 31,301 00 Plzeň, ičo 25230883, dič CZ25230883 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, sp. zn. C 10921 (dále jen „Prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od Prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smluvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

## II. Záruka za jakost

Jako doklad o záruce vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura nebo účtenka) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, Prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu Prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

### 1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta je:

- u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců;
- u zboží použitého 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či servisované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku).

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

## 2. Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak

## 3. Smluvní záruka za jakost

Prodávající může nad rámec zákonné lhůty (24 měsíců) poskytovat bezplatný servis ve vyznačené lhůtě, tato služba se řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.

Tento bezplatný servis neznamena to samé jako placená služba.

Práva z vadného plnění poskytnutá výrobcem zařízení nejsou tímto dotčena.

# III. Záruční podmínky

## 1. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail [info@mapovecentrum.cz](mailto:info@mapovecentrum.cz). Dále Prodávající v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však Prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

## 2. Uplatnění reklamace

Kupující může reklamaci uplatnit na prodejně prodávajícího.

Dále je možné reklamaci zboží odeslat na adresu prodávajícího:

**D.L.I.s.r.o.**  
**prodejna Mapové centrum**  
**Martinská 4**  
**301 00 Plzeň**

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství). Dále Prodávající doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje

kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Taktéž Prodávající doporučuje zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, dobropis).

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno ihned.

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

### **3. Kompatibilita**

Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky Prodávajícího, výrobcem či dodavatelem neschválenými, součástmi, ani se softwarovými aplikacemi,

Podobně platí kompatibilita i pro software a jeho jednotlivé verze. Dále platí, že pokud byla kompatibilita určitých verzí softwaru deklarována, neplatí totéž automaticky pro jejich následující a stejně tak pro předcházející verze těchto softwarů.

### **4. Výluky**

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- 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. poškozením zboží či jeho části počítačovým virem apod.,
- 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. poškozením způsobeným 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, vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- j. při chybně provedeném upgrade, firmware,
- k. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- l. použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení,
- m. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a Prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

### **5. Testování závady**

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady Prodávající doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamáce zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude Kupující předem dát souhlas s cenou opravy. Kupující tímto bere na vědomí, že Prodávající vždy provádí placené opravy, ale také je zprostředkovává u autorizovaných servisů, případně zajišťuje s nimi komunikaci, dopravu apod. Prodávající v takovémto případě nenese odpovědnost za provedení opravy.

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.

Je-kupující podnikatel a bude-li reklamáce zamítnuta, bere kupující na vědomí, že je Prodávající oprávněn přefakturovat kupujícímu náklady autorizovaného servisu za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku daného autorizovaného servisu.

## **6. Záloha dat**

Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k reklamaci či opravě, kupující zabezpečí 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 navigačním systému.

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 vhodná zařízení. Záruka za zboží však tímto upozorněním není omezena.

Kupující bere na vědomí, že je-li reklamáce vyřízena formou výměny zařízení, pak se původní zařízení nevrací.

## **7. Odmítnutí přijetí do reklamace**

### **A. pro znečištění zboží**

Prodávající 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.

### **B. pro zabezpečení zařízení**

Je-li přístup do zařízení chráněn heslem nebo jiným zabezpečením přístupu, je kupující při uplatnění reklamace povinen tuto ochranu zrušit nebo heslo uvést v popisu závady. V opačném případě má Prodávající právo odmítnout přijetí zboží do reklamace.

Je-li na zařízení aktivována libovolná služba, která ho zabezpečuje proti zcizení, je kupující tuto službu před uplatněním reklamace deaktivovat. V opačném případě má Alza právo odmítnout přijetí zboží do reklamace..

## **8. Tovární konfigurace**

Kupující je tímto informován, aby předané zařízení do reklamace bylo v tovární konfiguraci.

Původní komponenty je třeba si ponechat pro případnou reklamaci, zejména pak pro odstoupení od kupní smlouvy.

## IV. Vyřízení reklamace

### 1. Kupující - spotřebitel

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

### 2. Kupující - podnikatel

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

## V. Společná ustanovení

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a

to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může Prodávající odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

## **VI. Závěrečná ustanovení**

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 1.9. 2016 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Prodávající nebo jako dokument na [www.mapovecentrum.cz](http://www.mapovecentrum.cz).