

Reklamační řád pro reklamaci služeb

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace služeb poskytovaných naší společností

Integart CZ s.r.o., se sídlem č. p. 289, 251 01, Čestlice,

IČ: 04020286,

DIČ: CZ04020286,

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 241263

Adresa pro doručování: Integart CZ s.r.o., č. p. 289, 251 01, Čestlice

Telefonní číslo: + 420 311 249 772

+ 420 552 309 949

Kontaktní e-mail: vaclav.jiracek@integart.cz

kamila.kleckova@integart.cz

1. Za jaké vady poskytnutých služeb odpovídáme?

Jako poskytovatel služeb odpovídáme za to, že služba při poskytnutí nemá vady a že je poskytnuta ve shodě se smlouvou. Shodou se smlouvou se rozumí zejména to, že služba odpovídá jejímu popisu a že trvá po uvedené době. **Nejste-li spotřebitelem, není Vám záruka za jakost poskytována.** Článek 2 odst. 1 se vztahuje pouze na spotřebitele.

V případě, že při provádění opravy či servisu velkokapacitních tiskáren a dalších obdobných zařízení či jiné techniky specifikované na webovém rozhraní (dále jen „zařízení“) je do tohoto zařízení zapracována hmotná věc, resp. naistalován náhradní díl (dále jen „náhradní díl“), odpovídáme též za to, že tento náhradní díl:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu náhradního dílu a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Spotřebitelům pak odpovídáme za to, že se vady náhradního dílu nevyskytnou v záruční době. **Nejste-li spotřebitelem, není Vám záruka za jakost náhradního dílu poskytována.** Článek 2 odst. 2 se vztahuje pouze na spotřebitele. **Projevili se vada náhradního dílu v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že náhradní díl byl vadný již při převzetí elektronického zařízení.**

2. Jaká je záruční doba?

Poskytované služby je možné reklamovat v průběhu jejich poskytování. Skryté vady reklamujte bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich dozvíte. Nejpozději lze vadu služby reklamovat **do šesti měsíců od poskytnutí služby.**

U nového náhradního dílu činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od poskytnutí služby. U opotřebeného náhradního dílu činí záruční doba 12 měsíců.**

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

V případě, že byla vadně poskytnuta služba, máte právo na bezplatnou nápravu. Náprava spočívá zejména v opětovném zjištění vad zařízení a provedení opravy či servisu. Není-li provedení nápravy možné, máte právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada náhradního dílu, pro kterou nemůže být zařízení používáno zcela řádně, a tuto vadu náhradního dílu lze odstranit, máte právo na jeho **bezplatnou opravu**.

V případě vady náhradního dílu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby elektronické zařízení mohlo být řádně užíváno jako výrobek bez vady, máte právo na **výměnu náhradního dílu**, na **přiměřenou slevu z ceny služby** anebo máte právo od kupní smlouvy **odstoupit**.

Právo na přiměřenou slevu máte i v případě, že nejsme schopni dodat Vám nový náhradní díl, vyměnit nebo opravit jej, nebo v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo že by Vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.

Právo odstoupit od smlouvy nebo právo požadovat dodání nového náhradního dílu nemáte v případě, že jej nemůžete vrátit ve stavu, v jakém byl do elektronického zařízení zapracován (s výjimkou případů stanovených v ustanovení § 2110 OZ).

4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před poskytnutím služby věděli;
- jste vadu služby sami způsobili.

Práva z vadného plnění Vám též nenáleží, pokud:

- jste před převzetím elektronického zařízení o vadě náhradního dílu věděli;
- jste vadu náhradního dílu sami způsobili;
- uplynula záruční doba na náhradní díl.

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady náhradního dílu se dále nevztahují na:

- opotřebení náhradního dílu způsobené jeho užíváním;
- vady způsobené nesprávným užíváním náhradního dílu, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním.

5. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Reklamaci lze uplatnit ústně v průběhu poskytování služby, a dále vždy telefonicky, e-mailem či písemně, a to tak, že vadu označíte nebo oznámíte, jak se projevuje.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení.

V případě sporné reklamace rozhodneme o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 01.01.2016.