

Reklamační řád

Megaflex, společnost s ručením omezeným

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek (OP) prodávajícího, společnosti Megaflex, spol. s r.o., IČ 45270961, DIČ CZ45270961, se sídlem Osiková 3/2644, 130 00 Praha 3, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle C, vložka 9031, (dále jen „Megaflex“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.
- 1.2. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami (OP) ještě před objednáním zboží. Objednáním a převzetím zboží od prodávajícího kupující výslovně souhlasí s OP i tímto Reklamačním řádem.
- 1.3. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi v OP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v OP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.
- 1.4. Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje Megaflex 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, cena, množství, sériové číslo).
- 1.5. Když je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, Megaflex v prodejní dokumentaci srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí.
- 1.6. Pokud je Kupujícím Registrovaný Podnikatel a nakoupené zboží je určeno k dalšímu prodeji (po úpravě nebo bez ní), pak platí, že zboží musí být v případě potřeby reklamováno konečným spotřebitelem přímo u takového Registrovaného Podnikatele. Ten vystupuje vůči konečnému spotřebiteli jako Prodávající, konečný spotřebitel je ve smyslu OP a Reklamačního řádu Spotřebitelem. Následně uplatní oprávněnou reklamaci u Megaflexu a spolupracuje s Megaflexem, případně i jeho dodavateli, až do úplného vyřízení takové reklamace.

2. Délka záruky

- 2.1. Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě.
- 2.2. Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Jde-li o věci použité, neodpovídá Megaflex za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci Kupujícím. Tuto dobu uvede Megaflex v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- 2.3. Kromě výše uvedeného, Megaflex uplatňuje na některé výrobky speciální záruční lhůty (platí vždy od data prodeje), popsané v následujících odstavcích:

Razítka TRODAT & Elektronická razítka REINER

- 2.4. Na bezchybnou funkci razítek Trodat je záruční lhůta 3 roky, během níž je Megaflex připraven:

- 2.4.1. zdarma nahradit všechny díly razítka, které vykazují konstrukční či materiálové chyby nebo
 - 2.4.2. vadné razítko opravit nebo
 - 2.4.3. vadné razítko vyměnit za odpovídající nový, kompletní model.
- 2.5. Záruka se nevztahuje na chyby vzniklé nesprávně či chybně vyrobeným tiskovým štočkem, který nevyrobil Megaflex, dále na vypořebenování náplně nebo opotřebením polštářku razítka a na závady způsobené používáním razítka v rozporu se zvyklostmi a účelem pro které bylo razítko vyrobeno, zejména došlo-li k poškození v souvislosti s:
- 2.5.1. doplňováním jakékoli barvy (inkoustu) do polštářku razítka
 - 2.5.2. používáním jiných než originálních TRODAT náhradních polštářků
 - 2.5.3. použitím razítka jako součásti jiného stroje
 - 2.5.4. jeho použitím k mechanizovanému tisku
 - 2.5.5. použitím nepřiměřené síly
 - 2.5.6. neodbornými zásahy do konstrukce razítka
 - 2.5.7. neodbornou změnou nebo úpravou razítka
 - 2.5.8. běžným opotřebením razítka
- 2.6. Na všechna elektronická razítka REINER poskytuje výrobce záruku v trvání 12 měsíců ode dne nákupu.

Laserová zařízení a příslušenství

- 2.7. Na bezchybnou funkci laserových gravírovacích strojů typu SPEEDY "R" (např. SPEEDY 100 R) je záruční lhůta jeden rok,
- 2.8. Na repasované laserové zdroje činí záruční lhůta 6 měsíců,
- 2.9. Na optické části laserů (čočky, zrcátka) je záruční lhůta 3 měsíce, s výhradou jejich mechanického poškození.

Orientační systémy

- 2.10. Na kvalitu dodaných prvků orientačních systémů Triline je záruční lhůta 1 rok. Nevztahuje se však na případnou změnu odstínu povrchu značení a jeho částí, způsobených vnějšími vlivy.

Materiály

- 2.11. Je-li předmětem koupě spotřební materiál (např. tiskové patrony, spreje, polymerové desky a tekutiny, baterie a další), bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak, při dodržení doporučeného způsobu skladování v souladu s návodem nebo pokyny pro použití.
- 2.12. Právo Kupujícího reklamovat spotřební materiál v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebením způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebením způsobeným obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebením, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu. Megaflex vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.
- 2.13. Záruční doba se dále všeobecně prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

3. Záruční podmínky

- 3.1. Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky s firemním logem, nepoškození krabice) podle přepravního 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.

- 3.2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: obchod@megaflex.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však Megaflexu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
- 3.3. Kupující může zboží reklamovat osobně v sídle prodávajícího, nebo odeslat poštou na adresu společnosti Megaflex, spol. s r.o., Osiková 3/2644, 130 00 Praha 3. Je-li však v záručním listě zboží uveden autorizovaný servis, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní Kupující právo v autorizovaném servisním středisku.
- 3.4. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo).
- 3.5. Kupující-Podnikatel doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo Reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i Kupujícímu-Spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.
- 3.6. Megaflex negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky Megaflexu neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla Kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li Megaflexem u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní s uvedeným seznamem.
- 3.7. 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. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.
- 3.8. Megaflex negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro operační systém používaný Kupujícím, ledaže je taková funkčnost u podobného zboží obvyklá a nebylo-li prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží funkční pouze s uvedeným seznamem či není funkční s uvedeným seznamem. Za případné problémy způsobené omezenou funkčností aplikací, které tuto podmínku nesplňují, nepřebírá Megaflex žádnou zodpovědnost.
- 3.9. Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se Kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamáce, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pokud jsou pečeti a sériová čísla nedílnou součástí produktu, nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.
- 3.10. Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):
 - 3.10.1. mechanickým poškozením zboží,
 - 3.10.2. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),
 - 3.10.3. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
 - 3.10.4. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
 - 3.10.5. pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem,

- 3.10.6. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného, nevhodného či nevhodně upraveného software či spotřebního materiálu,
- 3.10.7. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- 3.10.8. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- 3.10.9. zboží, které bylo upravováno zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- 3.10.10. když zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
- 3.11. Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a Megaflexem výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.
- 3.12. 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).
- 3.13. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím v přiloženém listě s popisem závady. Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.
- 3.14. Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek (např. počítač), ale nekorektní instalace software (operační systém, antivirový program), pokud byla data poškozena nekorektním chováním některé aplikace (např. hry, viry) nedodané prodávajícím, nebo jestliže data poškodil kupující, nebo třetí osoba, bude reklamace zamítnuta. V případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku. 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.
- 3.15. Při předání počítačového systému nebo zařízení pro ukládání dat k opravě, doporučujeme Kupujícímu zabezpečit si vytvoření odpovídající zálohy potřebných dat a zabránit jejich možnému zneužití nebo poškození. Megaflex neručí za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat v počítačovém systému.
- 3.16. Zařízení pro ukládání dat jsou zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem s náhodným charakterem výskytu poruch. Megaflex upozorňuje tímto kupujícího na uvedenou skutečnost a doporučuje provádět systematické zálohování uživatelských dat na vhodném zařízení (např. ZIP, CD). Záruka však tímto upozorněním není omezena.
- 3.17. Megaflex 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.
- 3.18. Megaflex nepřebírá za žádných okolností odpovědnost za ušlý zisk, obchodní obrat, jiné firemní hodnoty, očekávané úspory či zlepšení na straně zákazníka v souvislosti s užíváním dodaných věcí či služeb. Neodpovídá také za jakékoli nároky třetích osob.

4. Vyřízení reklamace

- 4.1. Je-li Kupující-spotřebitel, o reklamaci Megaflex 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 Megaflex vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamační prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo

nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této 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. Tato lhůta není závazná ke Kupujícímu-podnikateli, kdy o reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamace.

- 4.2. Megaflex vydá Kupujícímu-spotřebiteli 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); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 4.3. 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 (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.
- 4.4. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl Kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.
- 4.5. Po vyřízení reklamace Megaflex 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.
- 4.6. 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 vyzvednutí o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je Megaflex oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.
- 4.7. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Tento Reklamační řád je platný od 1. 7. 2014 a ruší platnost všech předchozích Reklamačních řádů společnosti Megaflex.
- 5.2. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle Megaflexu a jako dokument na www.megaflex.cz.