

Reklamační řád

Reklamační řád společnosti BOHEMIA COMPUTERS s.r.o. pro prodej zboží

Osobní odběr: prodejna: BOHEMIA COMPUTERS, WILSONOVA 1142, HLINSKO, 53901

obchodní společnost **BOHEMIA COMPUTERS s.r.o.**

se sídlem Vítanov 127, Vítanov, 53901

identifikační číslo: **10791094**

DIČ: **CZ10791094** - plátce DPH

Spisová značka: C 47562 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové

Kontakty:

e-mail: obchod@bohemiapc.cz

telefonní kontakt: +420 **469 811 000, 469 813 000**

bankovní spojení: **150401803/2010**

banka: **Fio banka, a.s.**

IBAN: **CZ3720100000000150401803** SWIFT: **FIOBCZPPXXX**

1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád se použije jak pro prodej zboží spotřebitelům v provozovně společnosti BOHEMIA COMPUTERS s.r.o., IČ 10791094, se sídlem Vítanov 127, Vítanov, 53901, Spisová značka: C 47562 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové, tak i pro prodej zboží spotřebitelům v internetovém obchodu prodávajícího umístěném na internetové doméně nacházející se na adrese www.bohemiapc.cz nebo na adrese www.bohemia-computers.cz. Prodávající seznámí spotřebitele s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost spotřebitele mu jej předá v textové podobě. V případě koupě zboží v internetovém obchodu uzavřením kupní smlouvy spotřebitel stvrzuje, že se s tímto reklamačním řádem seznámil a že s ním souhlasí.

2. Definice

Při výkladu tohoto reklamačního řádu budou níže uvedené pojmy vykládány následovně

„**prodávající**“ je obchodní společnost BOHEMIA COMPUTERS s.r.o. IČ 10791094, se sídlem Vítanov 127, Vítanov, 53901, Spisová značka: C 47562 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové

„**internetový obchod**“ je e-shop dodavatele umístěný na internetové doméně nacházející se na adrese www.bohemiapc.cz nebo na adrese www.bohemia-computers.cz

„**NOZ**“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

„**provozovna**“ je kamenný obchod dodavatele nacházející se na adrese WILSONOVA 1142, Hlinsko, 53901

„**reklamace**“ je uplatnění práv spotřebitele z vadného plnění.

„**kupující**“ je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s dodavatelem smlouvu kupní nebo s ním jinak jedná (viz § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

„**zákon o ochraně spotřebitele**“ je zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších právních předpisů.

„**věc**“ je movitá věc, která je předmětem koupě.

3. Úvodní ustanovení

3.1. Reklamace musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí NOZ a zákonem o ochraně spotřebitele. Kupující má právo uplatnit reklamaci v provozovně prodávajícího či v jeho sídle. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu provozovny prodávajícího. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.

3.2. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit doklad o koupi věci, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění či potvrzený záruční list. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

3.3. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud není sjednáno jinak.

4. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

4.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až

1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

4.2. Je-li předmětem koupě hmotná movitá věc, která je propojena s digitálním obsahem nebo službou digitálního obsahu takovým způsobem, že by bez nich nemohla plnit své funkce (dále jen „věc s digitálními vlastnostmi“), použijí se ustanovení ohledně odpovědnosti za vady prodávajícího také na poskytování digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, i když je poskytuje třetí osoba. To neplatí, je-li z obsahu kupní smlouvy i z povahy věci zjevné, že jsou poskytovány samostatně.

4.3. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc:

3.1. odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,

3.2. je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a

3.3. je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

4.4. Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

4.1. je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

4.2. věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, ledaže prodávající prokáže, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv,

4.3. je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a

4.4. věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením kupní smlouvy.

4.5. Ustanovení čl. XI.4 obchodních podmínek se nepoužije v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání kupní smlouvy výslovně souhlasil.

4.6. Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle kupní smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a

vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.

4.7. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

4.8. Je-li předmětem koupě věc s digitálními vlastnostmi, prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu poskytovány ujednané aktualizace digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu. Vedle ujednaných aktualizací prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu poskytovány aktualizace, které jsou nezbytné, aby si věc po převzetí uchovala vlastnosti podle čl. 4.3 a čl. 4.4 obchodních podmínek, a že bude na jejich dostupnost upozorněn

8.1. po dobu dvou let, mají-li být podle kupní smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, a je-li ujednáno poskytování po dobu delší dvou let, po celou tuto dobu,

8.2. po dobu, po kterou to kupující může rozumně očekávat, mají-li být podle kupní smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytnuty jednorázově; to se posoudí podle druhu a účelu věci, povahy digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a s přihlédnutím k okolnostem při uzavření kupní smlouvy a povaze závazku.

4.9. Ustanovení čl. 7.8 obchodních podmínek neplatí v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy zvlášť upozornil, že aktualizace poskytovány nebudou a kupující s tím při uzavírání kupní smlouvy výslovně souhlasil.

4.10. Neprovedl-li kupující aktualizaci v přiměřené době, nemá práva z vady, která vznikla pouze v důsledku neprovedené aktualizace. To neplatí v případě, že kupující nebyl upozorněn na aktualizaci nebo na důsledky jejího neprovedení anebo aktualizaci neprovedl či ji provedl nesprávně v důsledku nedostatku v návodu. Mají-li být podle kupní smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu a projeví-li se nebo vyskytne-li se vada v době podle čl. 4.8.1 a čl. 4.8.2 obchodních podmínek, má se za to, že jsou digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány vadně.

4.11. Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí. Je-li předmětem koupě věc s digitálními vlastnostmi a mají-li být podle kupní smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, může kupující vytknout vadu, která se na nich vyskytne nebo projeví v době dvou let od převzetí. Má-li být plněno po dobu delší dvou let, má kupující právo z vady, která se

vyskytne nebo projeví v této době. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba pro vytčení vady věci neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.

4.12. Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

4.13. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.

4.14. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy, pokud:

14.1. prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s čl. 4.13 obchodních podmínek,

14.2. se vada projeví opakovaně,

14.3. je vada podstatným porušením kupní smlouvy, nebo

14.4. je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

4.15. Je-li vada věci nevýznamná, kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy (ve smyslu čl. 4.14 obchodních podmínek); má se za to, že vada věci není nevýznamná. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

4.16. Vadu lze vytknout prodávajícímu, u kterého věc byla koupena. Je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

4.17. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle. Prodávající je povinen kupujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely

poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

4.18. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je kupující požadoval.

4.19. Po marném uplynutí lhůty podle čl. 4.18 obchodních podmínek může kupující od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

4.20. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

4.21. Práva z odpovědnosti za vady zboží může kupující konkrétně uplatnit zejména osobně na adrese BOHEMIA COMPUTERS s.r.o., Wilsonova 1142, 539 01 hlinsko, telefonicky na čísle 469 813 000, či elektronickou poštou na adrese reklamace@bohemiapc.cz.

4.22. Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

4.23. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

4.24. Prodávající či jiná osoba může kupujícímu poskytnout nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění také záruku za jakost.

Jakost při převzetí

Pokud má převzaté zboží v době, kdy kupující věc převzal, nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující spotřebitel může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na **bezplatné odstranění vady** nebo na **přiměřenou**

slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na **dodání nové věci bez vad** nebo **nové součásti bez vad**, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující spotřebitel požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží kupujícím spotřebitelem, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Prodávající není povinen nároku kupujícího spotřebitele vyhovět, pokud prokáže, že kupující spotřebitel před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

U prodávaného použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující spotřebitel v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

5. Záruka za jakost

5.1. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu.

5.2. Kupující nemá právo ze záruky, způsobilá-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

5.3. Práva z vad, včetně vad záručních se uplatňují u prodávajícího v jeho provozovně nebo v jeho sídle, zpravidla písemně. Při reklamaci je kupující povinen předložit daňový doklad či jinak spolehlivě prokázat původ předmětu dodávky a popsat v čem vady shledává či jak se projevují.

5.4. Vadu krytou zárukou musí kupující vytknout prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost věc prohlédnout a vadu zjistit, nejpozději však v reklamační lhůtě určené délkou záruční doby.

5.5. Po uplatnění reklamace vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující své právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje. Prodávající dále kupujícímu vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání a v případě zamítnutí reklamace odůvodnění zamítnutí.

5.6. Prodávající vyřídí reklamaci a odstraní vady věci nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace a v téže lhůtě rovněž informuje kupujícího o způsobu vyřízení reklamace. Neodstraní-li prodávající odstranitelné vady předmětu dodávky v této lhůtě, má se za to, že vadu nelze odstranit.

5.7. Záruka se nevztahuje na vady, které vznikly v důsledku toho, že věc byla vystavena nehodě, nedbalosti, nesprávnému zacházení v rozporu s návodem k obsluze, neautorizovaným opravám, nesprávné instalaci nebo živelným pohromám. V případech dle předchozí věty prodávající neodpovídá za vady věci. Prodávající nebude odpovědný ani za vady věci vzniklé na základě běžného užívání a opotřebení věci či její součástí.

5.8. Prodávající není odpovědný za náhodné nebo následné škody vzniklé ve spojení s používáním věci, nebo jejím selháním.

5.9. Záruka se nevztahuje na poškození, které vznikne vlivem nevhodného zabalení zboží při přepravě k prodávajícímu.

5.10. Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při:

- porušení ochranných pečeti a nálepek, pokud je výrobek těmito opatřen
- používání zboží v nevhodných podmínkách.
- u dotykových skel a lepených displejů záruka zaniká v momentě jejich nalepení (tzn. odlepení ochranných folií u oboustranných lepicích pásek). Displej či dotykové sklo je tedy nutné před montáží důkladně otestovat. Po montáži se již nedá prokázat zda k závadě došlo špatnou manipulací se zařízením nebo selháním náhradního dílu.

6. Náklady reklamace, řešení sporů a závěrečná ustanovení

6.1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

6.2. Kupující je povinen převzít si reklamovanou věc do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí věci.

6.3. Prodávající a kupující se zavazují případné spory vzešlé z tohoto reklamačního řádu anebo v souvislosti s ním vyřešit primárně smírnou cestou.

6.4. Tento reklamační nabývá platnosti a účinnosti dne 25. 10. 2015 a nahrazuje předchozí reklamační řád prodávajícího v plném rozsahu. Prodávající si vyhrazuje právo kdykoliv tento reklamační řád změnit bez předchozího upozornění.

Kupující má právo si zařídit bezplatný svoz reklamovaného zboží na náklady prodávajícího. Učinit tak musí na reklamace@bohemiapc.cz. Následně bude kontaktován zástupcem prodejce pro zajištění termínu svozu balíku. Pokud tak kupující neučiní, má právo na účelně vynaložené náklady. Je brána nejlevnější možná varianta. Většinou je to v cenách PPL či DPD 80 - 120Kč - Doporučujeme využít. Nebo poštou v cenách 55 - 160Kč. Kupující musí vždy doložit originál doklad za úhradu nákladů spojených se zasláním zboží. Pokud tak neučiní, není možné náklady za zaslání zboží proplatit.

ŘEŠENÍ SPORŮ

[Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů \(ADR\)](#) po rozkliknutí podrobné informace

Obecná informační povinnost

Dle § 14 odst. (1) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“), „*prodávající informuje spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodáváného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu. Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách. Pokud smlouva uzavřená mezi prodávajícím a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, uvede informace podle věty první a druhé rovněž v těchto obchodních podmínkách*“.

Prodávající, za předpokladu, že naplní dikci zákona, může způsob poskytování informací přizpůsobit charakteristikám svého podnikání. Jednou z forem, jak tuto zákonnou informační povinnost naplnit, mohou být i tzv. reklamační řády vydávané podnikatelem. S výjimkou oblasti telekomunikací, služeb finančního trhu a energetiky (podrobné vymezení v § 20e ZOS) je subjektem mimosoudního řešení sporů Česká obchodní inspekce.

[předchozí verze reklamačního řádu: 1.9.2012](#)

[předchozí verze reklamačních podmínek platných do 31.5.2021 pro FO IČ 86915959](#)

