



Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Skylake Computers s.r.o., IČO 174 57 475, se sídlem Jana Palacha 494, 530 02 Pardubice–Zelené Předměstí, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, spisová značka C 49974 (dále jen „prodávající“ či „Skylake Computers“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci pořízeného zboží.

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 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.

II. Záruka za jakost

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

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. Záruční doba je u všech produktů 24 měsíců ode dne převzetí produktu kupujícím, pokud není dále uvedené jinak, případně pokud Skylake Computers nestanoví delší záruční dobu. Delší záruční doba může být stanovena v tomto Reklamačním řádu nebo vyznačená na faktuře přiložené k produktu. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady je záruční doba 24 měsíců, prodávající však nezodpovídá za vadu, kvůli které byla dojednaná nižší cena.

U použitých věcí je záruční doba 12 měsíců a prodávající nezodpovídá za vady vzniknuté jejich použitím anebo opotřebením. Použité věci jsou ze strany prodávajícího viditelně označené jako použité a je u nich uvedena informace o jejich zkrácené záruční době. Lhůta končí o příslušný počet měsíců později dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala. 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. Práva z vadného plnění

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

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

3. Jakost při převzetí

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

- a) 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.
- b) věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- c) věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- d) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak.

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@skylakecomputers.cz. Dále v případě převzetí od přepravce doporučujeme 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 možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

2. Uplatnění reklamace

Kupující může reklamaci uplatnit v provozovně prodávajícího na adrese Jana Palacha 494, 530 02 Pardubice–Zelené Předměstí. Dále je možné reklamaci zboží odeslat na adresu prodávajícího:

Skylake Computers s.r.o. - reklamace
Jana Palacha 494
530 02 Pardubice–Zelené Předměstí

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží včetně příslušenství, bez něhož reklamované zboží nelze používat a diagnostikovat (doporučujeme však k reklamovanému zboží přiložit kompletní příslušenství v každém případě). Dále doporučujeme 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. K reklamovanému zboží prosím přiložte vyplněný reklamační formulář. Nezapomeňte si také zvolit preferovaný způsob vyřízení reklamace, tedy oprava, výměna za nový kus nebo dobropis. Skylake Computers vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to bezprostředně po přijetí reklamace. V případě uplatnění reklamace osobně v provozovně prodejce je potvrzení na žádost zákazníka předáno ihned v papírové podobě, ve všech ostatních případech je potvrzení zasláno e-mailem. Potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí reklamace. Stav zboží, ve kterém Kupující předal toto zboží k reklamaci, bude posouzen v rámci reklamačního řízení. 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 Skylake Computers, výrobcem či dodavatelem 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 u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní pouze s uvedeným seznamem. Obdobně 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 příloženém návodu k použití):

1. mechanickým poškozením zboží,
2. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
3. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
4. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
5. poškozením zboží či jeho části počítačovým virem apod.,
6. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
7. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
8. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů (nekvalifikovaným zásahem se rozumí zásah jakékoliv jiné osoby vyjma prodávajícího.
9. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
10. při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,
11. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
12. použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení,
13. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v příloženém 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. V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiu 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).

5. Testování závady

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

Bude-li reklamáce zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku Skylake Computers nebo individuální domluvy. Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení, přičemž oprava bude provedena nejpozději do 60 dnů ode dne následujícího po přijetí zboží. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.



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. Skylake Computers neodpovídá za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro ukládání dat v počítačovém systému. Zařízení pro ukládání dat jsou zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem s náhodným charakterem výskytu poruch. Skylake Computers upozorňuje tímto kupujícího na uvedenou skutečnost a doporučuje provádět systematické zálohování uživatelských dat na vhodná zařízení (např. externí pevné disky, cloudová úložiště). Záruka za zboží však tímto upozorněním není omezena.

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

7. Zamítnutí reklamace

A. pro znečištění zboží Prodávající má právo zamítnout reklamaci zboží 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 či gestem 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 zamítnout reklamaci. To samé platí, je-li takto chráněn BIOS či firmware zařízení nebo přístup na úložný prostor zařízení.

Bez plného přístupu k zařízení nemusí být možné opravu či diagnostiku zařízení provést. Je-li na zařízení aktivována libovolná služba, která ho zabezpečuje proti zcizení, je kupující tuto službu před uplatněním reklamace deaktivovat. V opačném případě má prodávající právo reklamaci zamítnout.

8. Tovární konfigurace, úprava zakoupeného zboží provedená kupujícím

Kupující je tímto informován, aby předané zařízení do reklamace bylo v tovární konfiguraci. Zejména se jedná o přidané či vyměněné operační paměti, pevné disky či SSD v noteboocích a počítačích. Prodávající nenese žádnou odpovědnost za takto přiložené díly, zejména pokud nejsou na příjemce do reklamace výslovně uvedeny. Původní komponenty je třeba si ponechat pro případnou reklamaci, zejména pak pro odstoupení od kupní smlouvy. V případě, že kupující předá k reklamaci zboží, které není v tovární konfiguraci, tedy které bylo upraveno kupujícím nebo na žádost kupujícího, bere kupující na vědomí, že servisním zásahem může dojít ke znehodnocení takové úpravy, a to bez možnosti náhrady.

V případě úprav je potřeba, aby si kupující ponechal původní komponenty. Úpravou provedenou kupujícím se rozumí například přidané či vyměněné operační paměti, pevné disky či SSD v noteboocích a počítačích.

9. LCD displeje

Vzhledem k počtu pixelů na LCD panelu, není z hlediska výrobních technologií prakticky možné předcházet ztrátám pixelů. Z tohoto důvodu byla vytvořena norma ISO 13406-2.



Norma rozděluje monitory do čtyř kvalitativních tříd a pro každou třídu určuje maximální přípustné množství vadných pixelů či clusterů. Cluster je čtverec 5x5 pixelů. Není-li uvedeno jinak, spadá prodávané zboží do druhé třídy.

Vadný pixel:

- Typ 1 - bílý bod, trvale svítící pixel.
- Typ 2 - černý bod, trvale nesvítící pixel.
- Typ 3 - barevný bod, trvale svítící či nesvítící sub pixel, výsledkem je bod s jinou než požadovanou barvou.

Vadný cluster:

- Vadný cluster typ 1 - více než jeden vadný pixel typ 1 či typ 2
- Vadný cluster typ 2 – více než jeden vadný pixel typu 3

Příklad: na displeji 15" LCD monitoru je 0,786432 milionu pixelů - povolených 5 na 1 milion - proto $5 * 0,78 = 3,9$ chybného pixelu na monitor.

IV. Vyřízení reklamace

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 prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od následujícího dne od podání reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s kupujícím – 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 kupující má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

V. Společná ustanovení

Skylake Computers 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 za nový kus 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 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 prodávajícímu účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 50,- Kč včetně DPH za každý den prodlení. Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 2 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Skylake Computers 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 Skylake Computers odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárním orgánu dané právnické osoby či osob, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

VI. Spotřební materiál a minimální životnost

Je-li předmětem koupě spotřební materiál (např. cartridge, toner, tisková hlava, tiskový válec, lampa projektoru, baterie, různé druhy osvětlení a podobné) nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost.

Životnost může být uvedena časově, v době zboží nebo v počtu použití, případně v počtu vytištěných stran či jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu.

Životnost je prodávající povinen vyznačit u nabízeného zboží, jinak nemá možnost se této životnosti dovolávat.

VII. Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od **1. 10. 2023**

Daniel Urban

Jednatel společnosti Skylake Computers s.r.o.