

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI SMART HOME SECURITY S.R.O. PRO ELEKTRONICKÝ OBCHOD WWW.BEDOCZ.CZ

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností Smart home security s.r.o., IČO 06321399, se zapsaným sídlem Vyskočilova 1326/5, Praha 4 - Michle, PSČ 140 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 285842 (dále jen „SHS“), který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží zakoupeného od SHS v elektronickém obchodu www.bedocz.cz.

1. Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy následující význam:

- 1.1. Zařízení – zahrnuje koncová zařízení nebo jiná telekomunikační či elektronická zařízení (zejména určená pro zabezpečení objektů nebo využívání služeb elektronických komunikací), nabízená v elektronickém obchodu www.bedocz.cz;
- 1.2. Zboží – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany SHS v elektronickém obchodu www.bedocz.cz ne však SIM karty, zařízení či jiné výrobky, nabízené v obchodu do užívání či nájmu, ani software, aplikace či související služby (např. vzdálená datová úložiště či cloudové služby);
- 1.3. Reklamace - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti SHS za vady zboží zakoupeného od SHS v elektronickém obchodu www.bedocz.cz;
- 1.4. Kupující – každá osoba, která si v elektronickém obchodu www.bedocz.cz zakoupila od SHS zařízení nebo jiné zboží.

2. Rozsah odpovědnosti SHS

- 2.1. Ve vztahu ke zboží zakoupenému od SHS v elektronickém obchodu www.bedocz.cz odpovídá SHS kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu šesti (6) měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení může být tato lhůta zkrácena na dvanáct (12) měsíců, pokud takové zkrácení SHS vyznačí na prodejním dokladu.
- 2.2. Prodávající neodpovídá za vady software, aplikací či souvisejících služeb (např. vzdáleného datového úložiště či cloudových služeb), jejichž poskytovatelem je třetí osoba (zejména výrobce zboží či vývojář aplikace), a to ani jsou-li potřebné pro plnou funkčnost prodávajícího zboží.

3. Nároky kupujícího

- 3.1. V případě, že má zboží při převzetí vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti.
- 3.2. Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může kupující požadovat i dodání nové věci, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady.
- 3.3. Není-li možná oprava, výměna součásti ani dodání nové věci, má kupující právo od smlouvy odstoupit.
- 3.4. Pokud kupující neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 3.5. Právo na dodání nové věci, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě.

3.6. SHS neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou zákazníka, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přelepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.

4. Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

4.1. Právo na reklamovat zboží zakoupené v elektronickém obchodu www.bedocz.cz kupující uplatňuje vůči prodávajícímu na jeho telefonickém kontaktu pro reklamace, uvedeném na stránce www.bedocz.cz, a následně doručení zboží na aktuální adresu zapsaného sídla prodávajícího. Reklamace se uplatňuje na uvedené adrese osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamace je kupující dále povinen osvědčit, že zboží zakoupil od SHS v elektronickém obchodu www.bedocz.cz, tj. kromě vytknutí vad doložit i cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnější prodejní doklad. I bez těchto dokladů je možné reklamaci uplatnit, je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem. Kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.

5. Lhůta pro vyřizování reklamací

5.1. SHS vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím výslovně nedohodne na lhůtě delší. Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit.

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamace zboží zakoupeného od SHS v elektronickém obchodu www.bedocz.cz, podané v době jeho účinnosti.

6.2. Aktuální znění reklamačního řádu pro elektronický obchod SHS je k nahlédnutí na internetových stránkách www.bedocz.cz.

6.3. V případě, že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.cz, web adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6.4. Tato verze reklamačního řádu je účinná ode dne 12. prosince 2017

■