

Všeobecné obchodní podmínky

PORS software a.s.

I. Základní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy/licenční smlouvy, kdy na jedné straně je společnost **PORS software a.s.**, Na Valech 176 537 01, Chrudim II IČ: 25280741 DIČ: CZ25280741 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 1738 jako prodávající (dále jen „**Prodávající**“) a na straně druhé je kupující (dále jen „**Kupující**“). Tyto podmínky a další informace jsou uvedeny na webové stránce www.pors-sw.cz v sekci „Ceníky projektů a služeb“.

Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP a že s nimi výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.

Kupující si je vědom, že mu koupí produktů, jež jsou v obchodní nabídce Prodávajícího, nevznikají žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvů, firemních log, aj. Prodávajícího nebo smluvních partnerů Prodávajícího.

Prodávající požaduje úhradu kupní ceny v termínu stanoveném na daňovém dokladu. Ceny zboží a služeb jsou uváděny včetně i bez DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání zboží nebo služby se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy.

II. Smlouva

1. Uzavření smlouvy

Vzniklou smlouvu včetně dohodnuté ceny lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody obou stran nebo na základě zákonných důvodů.

Uzavřená smlouva je prodávajícím archivována po dobu nejméně pěti let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám.

2. Dodání předmětu koupě

Kupní smlouvou se Prodávající zavazuje, že Kupujícímu odevzdá věc, poskytne digitální obsah/licenci, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo/licenci k ní, a Kupující se zavazuje, že věc/digitální obsah převezme a zaplatí Prodávajícímu kupní cenu.

Prodávající si vyhrazuje vlastnické právo k věci, a proto se Kupující stane vlastníkem teprve úplným zaplacením kupní ceny. Obdobně se toto pravidlo užije v případě zakoupení licence či služby.

Prodávající Kupujícímu odevzdá věc, jakož i doklady, které se k věci vztahují, a umožní Kupujícímu nabýt vlastnického práva k věci/licenci v souladu se smlouvou.

Má-li Prodávající věc odeslat, odevzdá věc Kupujícímu předáním prvním dopravci k přepravě pro Kupujícího a umožní Kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci.

Prodávající odevzdá Kupujícímu předmět koupě v ujednaném množství, jakosti a provedení.

Není-li ujednáno, jak má být věc zabalena, zabalí Prodávající věc podle zvyklostí; nejsou-li, pak způsobem potřebným pro uchování věci a její ochranu. Stejným způsobem opatří Prodávající věc pro přepravu.

S ohledem na minimalizaci vzniku škod a zajištění bezproblémového zásobování si Prodávající vyhrazuje právo dodat zboží Kupujícímu, který si v rámci jedné objednávky a/nebo jednoho dne objednal zboží za celkovou hodnotu přesahující 100.000,- Kč vč. DPH, až po úplné úhradě celkové kupní ceny. Jakmile Kupující uhradí celkovou kupní cenu zakoupeného zboží, Prodávající provede expedici v souladu s požadavky Kupujícího stanovenými v objednávce.

3. Přechod nebezpečí škody

Věc je vadná, nemá-li sjednané vlastnosti.

Kupující věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství.

Nebezpečí škody přechází na Kupujícího převzetím věci. Týž následek má, nepřevzme-li Kupující věc, ač mu s ní Prodávající umožnil nakládat.

Škoda na věci, vzniklá po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže Prodávající škodu způsobil porušením své povinnosti.

4. Odpovědnost Prodávajícího

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující věc převzal,

- a. má věc 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. se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- c. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, není-li uvedeno jinak, to se však netýká:

- a. u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- b. na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
- c. u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícími; nebo
- d. vyplývá-li to z povahy věci.

Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

5. Odstranění vad

Kupující má právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci.

Neodstraní-li Prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo

může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující právo od smlouvy odstoupit.

Při dodání nové věci vrátí Kupující Prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou (včetně veškerého dodaného příslušenství).

6. Záruka za jakost

Zárukou za jakost se Prodávající zavazuje, že věc bude po určité době způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.

Záruční doba běží od odevzdání věci Kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení.

Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího vnější událost.

7. Užívání elektronického obsahu, SW apod.

Kupující je povinen při užívání veškerého elektronického obsahu (pro účely VOP rozuměj včetně SW, PC her, her pro konzole apod.) zakoupeného u Prodávajícího dodržovat povinnosti stanovené těmito VOP, právními předpisy upravujícími autorská díla a konkrétními licenčními podmínkami daného produktu (např. EULA). Pokud Kupující poruší takto stanovené povinnosti, pak je povinen uhradit případnou náhradu škody, přičemž takové jednání může mít také trestněprávní následky.

Kupující je oprávněn veškerá elektronická díla užívat výhradně pro svou osobní potřebu, přičemž účelem tohoto užívání není dosažení přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, není-li v licenčních podmínkách uvedeno něco jiného. Kupující také není oprávněn kopírovat zakoupený elektronický obsah, ani jej jiným způsobem rozmnožovat, pořizovat z něj opisy, výstřižky a jinak s ním nakládat v rozporu s autorskými právy, jinými právními předpisy a/nebo licenčními podmínkami daného produktu. Přístup k elektronickému obsahu může být odepřen či licence může být deaktivována, v případě

že elektronický obsah byl získán v důsledku protiprávní činnosti.

Toto ustanovení VOP se užije taktéž na elektronický obsah, který Prodávající poskytl Kupujícímu jako dar.

III. Bezpečnost a ochrana informací

Prodávající prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s Kupujícím. Žádné z poskytnutých osobních údajů nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod. s výjimkou situace související s distribucí (sdělení jména, a adresy dodání). Veškeré osobní údaje, které jsou poskytnuty dobrovolně Kupujícím prodávajícímu za účelem splnění objednávky jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění, jedná se zejména o jméno, příjmení, adresu, datum narození a/nebo rodné číslo, telefonní číslo, e-mailovou adresu, podpis příp. biometrický podpis. Kupující dává prodávajícímu svůj souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané kupní smlouvy, a to až do doby písemného vyjádření Kupujícího o nesouhlasu s tímto zpracováním zasláným na adresu Prodávajícího.

IV. Ceny

Všechny ceny jsou smluvní.

Ceny uvedené u jednotlivých produktů jsou konečné, tj. včetně DPH, popř. všech dalších daní a poplatků, které musí Kupující pro získání zboží zaplatit, to se však netýká případných poplatků za dopravné.

Kupující však bere na vědomí, že konečné ceny u produktů jsou uváděny po zaokrouhlení na celé koruny v souladu s příslušnými právními předpisy.

V. Platební podmínky

Zboží zůstává do úplného zaplacení a převzetí ve vlastnictví Prodávajícího, avšak nebezpečí škody na věci přechází převzetím zboží Kupujícím.

Prodávající si vyhrazuje právo nabídnout Kupujícímu pouze vybrané způsoby platby dle vlastního uvážení, nejčastěji platbu bankovním příkazem.

VI. Dodací podmínky

Kupující je povinen bezprostředně při dodání překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu info@pors-sw.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou Prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však Prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

VII. Záruční podmínky

Záruční podmínky na zboží se řídí příslušnými právními předpisy ČR. Jako záruční list může sloužit i doklad o zakoupení.

VIII. Závěrečná ustanovení

Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.

Případné spory mezi Prodávající a Kupujícím lze řešit také mimosoudní cestou. Než-li bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, pak Prodávající doporučuje Kupujícímu nejdříve využít kontakt na Prodávajícího pro vyřešení nastalé situace.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 1. 7. 2017 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí.

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího PORS software a.s., Na Valech 176 537 01, Chrudim II IČ: 25280741 DIČ: CZ25280741 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 1738a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od Prodávajícího.

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 Prodávajícímu 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.

V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smluvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

II. Záruka za jakost

Jako doklad o záruce vystavuje Prodávající 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).

Na výslovnou žádost kupujícího Prodávající poskytne záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, Prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu Prodávající zároveň uvede, že

poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

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 či na záručním listě. Lhůta je u nového zboží 24 měsíců;

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. 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. Jakost při převzetí

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

- 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.
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

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 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. Dále Prodávající v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však Prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

2. Uplatnění reklamace

Místem uplatnění reklamace je PORS software a.s., Na Valech 176 537 01, Chrudim II.

Prodávající doporučuje pro rychlejší vyřízení reklamace uplatnit reklamaci u autorizovaného servisu, je-li u daného typu zboží pro kupujícího dostupný.

Zásilka musí obsahovat reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství).

Dále Prodávající doporučuje 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.

Je-li však v záručním listě či v dokladu o zakoupení zboží uveden autorizovaný servis, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo v autorizovaném servisním středisku.

Prodávající příp. autorizovaný servis vydá kupujícímu 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.

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 Prodávajícího, 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 Prodávajícím 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):

- a. mechanickým poškozením zboží,
- b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e. poškozením zboží či jeho části počítačovým virem apod.,
- f. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo

- použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- g. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
 - h. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
 - i. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
 - j. při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware,
 - k. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
 - l. použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení,
 - m. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém 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 (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).

5. Testování závady

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady Prodávající 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 daného autorizovaného servisu.

Kupující tímto bere na vědomí, že Prodávající neprovádí placené opravy, pouze je zprostředkovává u autorizovaných servisů, případně zajišťuje s nimi komunikaci, dopravu apod. Prodávající nenese odpovědnost za provedení opravy.

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.

Je-kupující podnikatel a bude-li reklamace zamítnuta, bere kupující na vědomí, že je Prodávající oprávněna přefakturovat kupujícímu náklady autorizovaného servisu za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku daného autorizovaného servisu.

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. Prodávající neručí 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. Prodávající upozorňuje tímto kupujícího na uvedenou skutečnost a doporučuje provádět systematické zálohování uživatelských dat na vhodná zařízení (např. DVD, Cloud). Záruka za zboží však tímto upozorněním není omezena.

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

7. Odmítnutí přijetí do reklamace

A. pro znečištění zboží

Prodávající 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. V případě reklamace zařízení s nádrží na palivo, musí být v okamžiku převzetí do reklamace nádrž prázdná.

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 odmítnout přijetí zboží do reklamace. 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. V takovém případě může být reklamační řízení zahájeno, až pokud kupující splní povinnost uvedenou v tomto ustanovení.

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 odmítnout přijetí zboží do reklamace. V takovém případě může být reklamační řízení zahájeno, až pokud kupující splní povinnost uvedenou v tomto ustanovení. Jedná se například o služby Apple Find my iPhone, iPodtouch, MacBook, Intel anti-theft a další.

8. Tovární konfigurace

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 nenesou 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.

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 Prodávajícím 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

Počet přípustných ztrát na 1 milión pixelů

třída	Typ 1 (bílý bod)	Typ 2 (černý bod)	Typ 3 (barevný bod)	Cluster Typ 1	Cluster Typ 2
I	0	0	0	0	0
II	2	2	5	0	2
III	5	15	50	0	5
IV	50	150	500	5	50

IV. Vyřízení reklamace

1. Kupující - spotřebitel

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, 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 ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – 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 spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

2. Kupující - podnikatel

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

V. Společná ustanovení

Prodávající 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 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 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 od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Prodávající 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 Prodávající či její smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárnímu orgánu dané právnické osoby či osobě, 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 1.7.2017 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle Prodávajícího nebo jako dokument na www.pors-sw.cz.