

# Reklamace, vrácení zboží

[Reklamace, vrácení zboží](#)

[Obecná ustanovení](#)

[Vrácení zboží do 14 dnů](#)

[Rozsah záruky](#)

[Záruční doba](#)

[Nároky ze záruky](#)

[Důvody reklamace](#)

[Postup a místo uplatnění reklamace](#)

[Reklamace přepravních služeb](#)

[Záruční a pozáruční servis](#)

[Rozpor s kupní smlouvou](#)

## Obecná ustanovení

Prodávající: je společnost SEVT, a. s., Pekařova 4, 181 06 Praha 8, IČ: 45274851, DIČ: CZ45274851, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1596.

Kupující: je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží prostřednictvím sítě internet v internetovém obchodě.

Reklamace: znamená uplatnění práva kupujícího z odpovědnosti za vady zboží, které je učiněno kupujícím vůči prodávajícímu osobně, písemně nebo e-mailem, a které obsahuje identifikaci kupujícího, zboží, popis vady a jejích projevů.

Tento reklamační řád platí pouze pro prodej konečnému spotřebiteli.

Spotřebitel může svoji objednávku stornovat telefonicky nebo e-mailem do dvou hodin od jejího odeslání.

Spotřebitel obdrží reklamační protokol v den, kdy obdržíme reklamované zboží. Reklamační protokol je zpravidla zasílán elektronicky na adresu spotřebitele.

## Odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů

Zboží zakoupené v internetovém obchodě má spotřebitel právo vrátit bez udání důvodů do 14-ti dnů od odstoupení od kupní smlouvy. Vrácené zboží zašle spotřebitel zpět nejlépe balíkovou poštou. Vrácené zboží zaslané na dobírku prodávající nepřijímá.

Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, vrátí zboží prodávajícímu nejpozději do 14-ti dnů od odstoupení od kupní smlouvy.

Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, vrátí prodávající nejpozději do 14-ti dnů od odstoupení od kupní smlouvy spotřebiteli všechny peněžní prostředky, které od něho na základě kupní smlouvy přijal, stejným způsobem. Proávající však není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že mu zboží odeslal.

### **Podmínky pro vrácení peněz:**

1. Zboží by mělo být nejlépe vrácené v neporušeném originálním obalu tak, aby mohlo být dále nabízeno zákazníkům.
2. Zboží zasílané na reklamaci nebo vrácené zboží zašle zákazník zpět nejlépe běžnou balíkovou poštou. Vrácené zboží zaslané na dobírku nepřijímáme.
3. V případě zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu nesmí být zboží vůbec otevřeno a musí být vráceno v neporušeném původním obalu.

Formulář odstoupení od smlouvy najdete [zde](#).

### **Rozsah záruky**

Záruka se vztahuje na vady zboží, které se projeví po převzetí zboží kupujícím během záruční doby.

Nároky kupujícího ze záruky mimo jiných případů zanikají:

- pokud nebyla vada reklamována v záruční době
- při svévolných změnách původních údajů v záručním listě provedených kupujícím
- při neodborné instalaci, opravách, úpravách nebo jiných neodborných zásazích
- při užívání, obsluze a zacházení se zbožím v rozporu s výrobcem přiloženým návodem k obsluze
- porušením ochranných nálepek či pečeti, pokud jimi výrobce výrobek opatřil
- poškozením zboží působením živlů
- při poškození způsobeném jinými vnějšími vlivy (nestabilita elektrické sítě, přepětové rázy indukované na telefonní lince nebo napájecím zdroji atd.).

U zboží charakteru software se záruka vztahuje výhradně na fyzickou nečitelnost médií příp. fyzické vady doprovodné dokumentace. Okamžikem odstranění ochranných prostředků (adjustační folie, pečeti aj.) se kupující stává oprávněným licenčním uživatelem produktu a zboží již nelze vrátit prodávajícímu.

### **Záruční doba**

- Záruční doba je 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí věci kupujícím.
- Do záruční doby se nepočítá doba od reklamace zboží až do doby, kdy je kupující povinen po skončení záruční opravy zboží převzít. Kupujícímu bude vydáno potvrzení o tom, kdy zboží reklamoval, o provedení záruční opravy a o době jejího trvání.
- Dojde-li k výměně zboží za nové nebo k výměně součástky, na kterou je poskytnuta záruka, začíná běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží (od převzetí zboží s novou součástkou).

## **Nároky ze záruky**

Kupujícímu v případě oprávněné reklamace náleží nároky ze záruky vyplývající z občanského zákoníku, příp. dalších právních předpisů.

### **Kupující má zejména:**

- právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, jde-li o vadu odstranitelnou, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy, jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží
- právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy, jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží
- právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy, jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci
- v případě porušení smlouvy se nárok řídí § 2106 a § 2107 Zákona 89/2012 občanského zákoníku

## **Důvody reklamace**

Obdržené zboží můžete reklamovat, v případě že:

- zboží je poškozené nebo nefunkční
- zboží došlo nekompletní (např. chybí důležitá součástka apod.)
- došlo vám jiné zboží, než jste si objednali (např. došlo k záměně zásilek na naší straně)

## **Postup a místo uplatnění reklamace**

Pokud zjistíte, že dodané zboží má závadu nebo je po dodání poškozené, je nutné tuto skutečnost oznámit a zboží doručit k reklamaci zpět.

Reklamaci můžete podat jedním z uvedených způsobů:

- **E-MAIL**
- Zasláním e-mailu na adresu [reklamace@sevt.cz](mailto:reklamace@sevt.cz).
  
- **FAXEM**
- Faxové číslo: +420 233 553 422
  
- **POŠTA**
- Zasláním reklamace na adresu:
- SEVT, a. s.
- Zákaznické oddělení - reklamace
- Pekařova 4
- 181 06 Praha 8

Pro snadnější způsob reklamace uvádějte nejlépe tyto údaje:

- číslo prodejního dokladu
- číslo zákazníka (je uvedeno na prodejním dokladu pod adresou odběratele), popř. adresu
- popis zjištěných závad a jejich projevů

Dopravu reklamovaného zboží hradí kupující. V případě uznání oprávněnosti reklamace můžete požádat o úhradu nákladů vzniklých dopravou reklamovaného zboží. Reklamované, opravené nebo vyměněné zboží zašleme zpět na naše náklady.

**Zboží zasílané na reklamaci nebo vrácené zboží nikdy nelze zaslat na dobírku.**

Prodávající rozhodne o přijetí reklamace nejpozději do 3 pracovních dnů. V případě, že reklamace nebude prodávajícím uznána, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi telefonicky nebo elektronickou poštou.

Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

Pokud kupující uplatní reklamaci zboží osobně u prodávajícího, je povinen si zboží (opravené, vyměněné, popřípadě zboží v původním stavu, pokud reklamace nebyla oprávněná) též osobně převzít, pokud není v reklamačním protokolu uvedeno jinak; reklamace je vyřízena v den, kdy je zboží (opravené, vyměněné, popřípadě zboží v původním

stavu, pokud reklamáce nebyla oprávněná) připraveno v místě uplatnění reklamáce k vydání a předání kupujícímu.

Pokud kupující prodávajícímu zboží k reklamaci zašle, pak též prodávající zašle zboží (opravené, vyměněné, popřípadě zboží v původním stavu, pokud reklamáce nebyla oprávněná) kupujícímu, pokud není v reklamačním protokolu uvedeno jinak; reklamáce je vyřízena v den, kdy je zboží (opravené, vyměněné, popřípadě zboží v původním stavu, pokud reklamáce nebyla oprávněná) předáno v dopravě na adresu kupujícího uvedenou v reklamaci.

Kupující je povinen s prodávajícím při vyřízení reklamáce spolupracovat, zejména je povinen po vyřízení reklamáce zboží převzít.

O přijaté reklamaci je prodávající povinen vyhotovit reklamační protokol (Protokol o zpětném převzetí zboží), který je po ukončení řízení zaslán nebo předán kupujícímu. O výsledku reklamačního řízení je kupující informován e-mailem nebo telefonicky.

## **Reklamáce přepravních služeb**

Při převzetí zboží od přepravce (Česká pošta, popř. smluvní přepravce) si prosím zásilku pečlivě zkontrolujte, zda přepravou nedošlo k poškození přepravního obalu.

Pokud je zásilka viditelně poškozená (např. natržený nebo zdeformovaný obal zásilky), je třeba reklamovat toto poškození, případně ztrátu přímo u dopravce. V takovém případě trvejte prosím na sepsání reklamačního protokolu o poškození zboží přímo na místě při přebírání zboží. Přepravce ani prodávající nenese zodpovědnost za pozdější reklamáce.

Není-li částečná ztráta obsahu zásilky při jejím předání a převzetí příjemcem zjevná, doporučujeme příjemci zásilky oznámit zasílateli vznik škody bez zbytečného odkladu poté co jí zjistil, nejlépe do 3 pracovních dnů ode dne doručení zásilky e-mailem na adresu [reklamace@sevt.cz](mailto:reklamace@sevt.cz) nebo na telefonním čísle 283 090 352.

Jestliže po rozbalení zjistíte, že zboží je poškozené, postupujte takto:

- nejprve v co nejkratší době kontaktujte přepravní společnost, která zboží doručila a nahláste škodní událost (viz reklamační řády přepravců).
- následně kontaktujte naše reklamační oddělení ([reklamace@sevt.cz](mailto:reklamace@sevt.cz))

### **Česká pošta**

Pokud adresát po převzetí zásilky dodatečně zjistí, že obsah je poškozen, případně že došlo k úbytku obsahu, může uplatnit reklamací na kterékoliv poště. Reklamační řízení je možné zahájit nejpozději do dvou pracovních dnů po dni převzetí zásilky.

Zásilku je nutno předložit v takovém stavu, v jakém byla dodána, tzn. včetně vnějšího i vnitřního balení.

### **PPL**

Pokud obdržíte poškozenou zásilku, je potřeba toto poškození na naší společnost **nahlásit do**

**3 pracovních dnů od data předání zásilky.** Nahlášení škody můžete provést buď prostřednictvím reklamačního formuláře internetových stránkách v sekci reklamace, telefonicky 840 775 775 nebo emailem. Vždy je potřeba uvést kompletní adresu doručení, telefonický kontakt, číslo reklamované zásilky a co bylo poškozeno, případně obsah zásilky. Následně vás kontaktují ohledně sepsání zápisu o škodě. Se zásilkou nesmí být manipulováno a to včetně výplní a dalšího obsahu balení do doby, než dojde k dokumentaci škody.

#### **Uložka**

Kontaktujte naše reklamační oddělení ([reklamace@sevt.cz](mailto:reklamace@sevt.cz)).

#### **Osobní odběr**

Reklamujte přímo na prodejně, popřípadě kontaktujte naše reklamační oddělení ([reklamace@sevt.cz](mailto:reklamace@sevt.cz)).

### **Záruční a pozáruční servis**

Záruční a pozáruční servis kancelářské techniky zajišťuje firma AveTECH ([www.avetech.cz](http://www.avetech.cz))

### **Rozpor s kupní smlouvou**

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.
2. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.
3. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.