

Reklamační řád

Článek I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád (dále jen „**RŘ**“) upravuje postup při uplatňování práv kupujícího z vadného plnění u zboží zakoupeného u prodávajícího a je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „**VOP**“).
2. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“) a vztahuje se na zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**Zboží**“).
3. Zákazníkem prodávajícího iSym spol. s r.o., IČO 28871871, se sídlem Jeremiášova 2581/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5 (dále jen „**Prodávající**“) je kupující-podnikatel, který jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „**Kupující**“).
4. Kontaktním údajem Prodávajícího pro vyřízení reklamace je online reklamační formulář dostupný na adrese: <https://isym.cz/servis-a-poradenstvi/>.

Článek II. Prohlášení Kupujícího a Prodávajícího

1. Kupující prohlašuje, že se seznámil se zněním RŘ a že s ním souhlasí.
2. Prodávající a Kupující prohlašují, že jsou podnikateli a jednají v rámci své podnikatelské činnosti.

Článek III. Odpovědnost

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady.
2. Prodávající ke Zboží přikládá daňový doklad, který slouží k uplatnění vad Zboží u Prodávajícího. K některým výrobkům může být na žádost Kupujícího vydán záruční list, a to výhradně za účelem uplatnění nároku na reklamaci podle odst. 5.5 RŘ.
3. Odpovědnost prodávajícího za vady Zboží se nevztahuje na případ, kdy vada či poškození Zboží vzniklo:
 - a) nesprávným užíváním Zboží nebo jeho užíváním v rozporu s návodem k použití, pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu Zboží či užíváním Zboží v rozporu s obecně závaznými pravidly užívání;
 - b) nedovolenými zásahy do přístroje nebo jeho mechanickým poškozením, neodbornou instalací nebo obsluhou Zboží provedenou neodbornou či nezpůsobilou osobou;
 - c) elektrickým přepětím;
 - d) užíváním Zboží v podmínkách, které neodpovídá svojí prašností, vlhkostí a teplotou prostředí, které je výrobcem určeno pro užívání Zboží nebo toto jasně vyplývá z povahy samotného Zboží;
 - e) nesprávným skladováním, nevhodnou manipulací nebo neodbornou přepravou po převzetí Zboží Kupujícím.
4. Odpovědnost Prodávajícího za vady baterie se nevztahuje na případ, kdy vada či poškození baterie vzniklo:

- a) nedostatečným větráním a cirkulací, které mají za následek minimální chlazení a přirozené proudění vzduchu kolem baterie;
 - b) nesprávnou instalací baterie nebo instalací provedenou osobou, která není akreditovaným instalačním technikem;
 - c) nesprávným či nevhodným použitím, instalací, uvedením do provozu, spuštěním či provozem baterie;
 - d) nesprávným zapojením baterie, které způsobí deformaci nebo poškození baterie či její části;
 - e) neodborným použitím či zacházením s baterií ze strany instalačního technika nebo koncového uživatele, včetně poškození v důsledku pádu baterie během instalace;
 - f) použitím nevhodných konektorů, např. instalací baterie s konektory jiné značky nebo modelu, než které byly dodány s baterií;
 - g) poškozením baterie, které má původ v jiných částech systému;
 - h) vyšší mocí, zejména bouřkou, úderem blesku, vichřicí, přepětím, statickou či atmosférickou elektřinou, požárem, povodní atd., nebo ostatními přírodními vlivy, včetně např. zvěře;
 - i) závadami, které nemají relevantní vliv na správnou funkci baterie, např. kosmetické vady, obvyklé opotřebení atd.;
 - j) neautorizovanou opravou či jiným zásahem, včetně opětovné instalace;
 - k) v případě, že osoba provádějící instalaci nedodržela postupy dle tohoto RŘ či k reklamaci záruky nebyla předložena řádná evidence o závadě nebo o zkoušce provedené na místě;
 - l) nedodržení bezpečnostních předpisů nebo provozních pokynů týkajících se návodu k obsluze baterie a souvisejících zařízení.
5. Prodávající není odpovědný za náhradu škody ani jiné (nemajetkové) újmy a Prodávající a Kupující výslovně vylučují náhradu takové škody či újmy.

Článek IV.

Záruka

1. Záruka se vztahuje na vady Zboží, které vznikly při výrobě.
2. Délka trvání záruky není totožná s délkou životnosti zboží. Prodejce v rámci posouzení oprávněnosti reklamačního nároku Zboží vždy posuzuje vadu s přihlédnutím ke způsobu a míře opotřebení.
3. Záruka se vztahuje na vady Zboží, které bylo předmětem kupní smlouvy s Kupujícím, a to bez ohledu na způsob a povahu využití Zboží k podnikatelským i nepodnikatelským záměrům.

Článek V.

Záruční doba

1. Prodávající poskytuje záruku na Zboží v délce 12 měsíců.
2. Záruční doba počíná běžet ode dne převzetí Zboží Kupujícím. Pokud se kupující dostal do prodlení s převzetím zboží, počíná záruční doba plynout ode dne, kdy byl kupující povinen zboží převzít.
3. Záruční doba se uplatněním práva ze záruky, včetně doby potřebné pro odstranění vady, nestaví ani nepřerušuje.
4. V případě záruční výměny zboží neběží nová záruční doba.

5. U vybraných komponent je možné po uplynutí záruční doby poskytované Prodávajícím uplatnit záruku přímo u výrobce. Tento postup se však již řídí reklamačním řádem výrobce a Prodávající nenese žádnou odpovědnost za jakékoli vady Zboží po uplynutí záruční doby poskytované Prodávajícím, a to včetně odpovědnosti za způsob a délku vyřizování reklamací ze strany výrobce.
6. V případě, že by Kupující uplatňoval tento nárok po uplynutí záruční doby u Prodávajícího se bude postupovat dle ceníku zveřejněného na jeho webových stránkách. V případě opravy zboží či jeho dílů po záruční lhůtě zboží či v případě neuznaného reklamačního nároku zůstává společnost vlastníkem nového či opraveného zboží či jeho dílů a součástí až do úplného uhrazení kupní ceny kupujícím ve smyslu tohoto článku těchto podmínek.

Článek VI.

Výluky ze záruky

1. Kupující nemá právo na uplatnění záruky z vady Zboží v případě, že tuto vadu sám způsobil nebo o existenci této vady věděl již před převzetím Zboží.
2. Prodávající neposkytuje záruku za jakost v případě jakéhokoliv prodlení kupujícího s plněním jeho povinností, a to zejména při prodlení s úhradou kupní ceny.
3. Vady Zboží, které byly vytýkány již v minulosti, pokud na ně byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
4. Vady Zboží vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení a nesprávného spotřebního materiálu.
5. Vady Zboží vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací v rozporu s uživatelskou příručkou nebo pokyny k užívání, provedené neodbornou či nezpůsobilou osobou
6. Vady Zboží vzniklé zanedbanou péčí nebo nadměrným zatěžováním v rozporu s uživatelskou příručkou a pokyny k užívání.
7. Vady Zboží vzniklé elektrickým přepětím.
8. Vady Zboží vzniklé mechanickým poškozením.
9. Vady Zboží vzniklé v důsledku používání v podmínkách a prostředí nevhodném s ohledem na prašnost, hluchost, vlhkost, chemické a mechanické vlivy.
10. Vady Zboží vzniklé v důsledku poškození Zboží nebo jeho části počítačovým virem.
11. Vady Zboží vzniklé v důsledku používání nelegálního SW, respektive SW, jehož legální původ není Kupující schopn doložit.
12. Vady Zboží vzniklé v důsledku chybně provedené upgrade BIOS, firmware.
13. Vady Zboží vzniklé v důsledku omezené funkčnosti aplikací, kterou nejsou vytvořeny pro daný operační systém.
14. Vady Zboží vzniklé v důsledku použití nekompatibilních součástí, které nebyly předem schváleny pracovníky Prodávajícího na základě výslovné písemné žádosti Kupujícího v rámci objednávky Zboží.
15. Vady Zboží vzniklé v důsledku jeho neodborné úpravy, zásahu nebo změny parametrů ze strany Kupujícího.
16. Vady Zboží vzniklé v důsledku působení vyšší moci nebo přírodních sil

17. Vady Zboží z oblasti SW vzniklé v důsledku odstraněných ochranných prostředků: fólie, pečeti atd. Tehdy se Kupující stává legálním uživatelem SW dle licenčních údajů výrobce SW.
18. Vady Zboží LCD displeje vzniklé v důsledku porušení normy ISO 13406-2 upravující reklamační proces vadných pixelů.

Článek VII. Reklamace

1. Obecná ustanovení

- 1.1 Okamžik převzetí Zboží Kupujícím je okamžikem přechodu nebezpečí škody na Zboží z Prodávajícího na Kupujícího. Kupující si do 48 hodin od převzetí zásilky řádně zkontroluje neporušenost Zboží a kompletnost jeho příslušenství. Poškození Zboží nebo obalu Zboží či vadu Zboží je třeba ihned řešit se zástupcem dopravce prostřednictvím sepsání protokolu, kde jsou uvedeny všechny nesrovnalosti a zjištěné vady Zboží nebo jeho obalu. Kupující nemá povinnost poškozené Zboží od dopravce převzít. O zjištěném poškození bez zbytečného odkladu Kupující informuje Prodávajícího.
- 1.2 Kupující je povinen vadu Zboží vytknout Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Kupující tak učiní prostřednictvím on-line reklamačního formuláře na adrese: www.isym.cz/servis-a-poradenstvi
- 1.3 Bez vyplnění on-line reklamačního formuláře Zboží nepodstoupí reklamační proces. Kupující v tomto formuláři pravdivě vyplní veškeré potřebné informace pro diagnostiku výrobku včetně popisu závady a svých aktuálních kontaktních údajů. Kupujícímu přijde na e-mail shrnutí zadané reklamace a ten po vytisknutí přiloží k reklamovanému Zboží.
- 1.4 Kupující je povinen v rámci probíhajícího reklamačního řízení postupovat vůči Prodávajícímu v souladu se zákonnými a podzákonnými předpisy a to tak, aby nároky Kupujícího vůči Prodávajícímu nebyly šikanózního charakteru.
- 1.5 Kupující je povinen poskytnutou Prodávajícímu veškerou součinnost potřebnou k provedení reklamace Zboží, přičemž Kupující nemá nárok na náhradu nákladů vynaložených při poskytování takové součinnosti.

2. Způsoby předání Zboží k reklamaci

- 2.1 Reklamaci Zboží lze učinit po vyplnění webového formuláře (viz odst. 4 RŘ) a následné domluvě s technickým oddělením, a to zasláním prostřednictvím přepravní služby na adresu iSym spol. s r.o., Toužimská 889, 199 00 Praha 9, hala D2.
- 2.2 Kupující je povinen zabalit reklamované Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého Zboží je Kupující povinen zásilku označit příslušnými symboly.

3. Stav Zboží předaného k reklamaci

- 3.1 Kupující je povinen Zboží do reklamace předat čisté a ve stavu, který umožňuje provedení zjištění vad Zboží a případnou opravu.
- 3.2 Prodávající je oprávněn odmítnout převzetí Zboží, které je znečištěné anebo jsou znečištěny některé jeho části. Nároky na čistotu Zboží se pak liší dle druhu Zboží, s přihlédnutím k obecným hygienickým zásadám a předpisům.

- 3.3 Právem Prodávajícího je odmítnout převzetí Zboží, jež není kompletní a jehož kompletnost je nezbytná ke zjištění vady, která je předmětem reklamace.
- 3.4 Kupující je povinen společně se zbožím předaným do reklamace předložit i prodejní doklad, případně dodací list nebo výdejku Zboží, záruční list nebo záruční kartu, certifikát Zboží a další doklady, které byly ke Zboží vystaveny.
- 3.5 Při převzetí Zboží k reklamaci obdrží Kupující reklamační protokol, který je dokladem platným po celou dobu trvání reklamačního řízení. Obsahem reklamačního protokolu jsou informace o termínu převzetí Zboží, informace o vadě zboží a preference způsobu vyřízení reklamace ze strany Kupujícího.
- 3.6 Kupující má povinnost uvést reklamované vady Zboží nejpozději při předání Zboží k vyřízení reklamace, na vady Zboží uplatňované později nebude brán zřetel.

4. Vyřízení reklamace

- 4.1 Prodávající přijme Zboží od Kupujícího do reklamačního řízení a o převzetí Zboží do reklamačního řízení vystaví Prodávající Kupujícímu písemný doklad o převzetí Zboží. Za doklad o převzetí Zboží je považován též reklamační protokol.
- 4.2 Prodávající dále provede dle vyplněného online reklamačního formuláře prohlídku Zboží a dokladů předaných společně se Zbožím k reklamaci a rozhodne o oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace.
- 4.3 V rámci reklamačního řízení probíhá podrobné odborné posouzení, na jehož základě je reklamace uznána za oprávněnou nebo neoprávněnou.
- 4.4 Prodávající informuje Kupujícího o vyřízení reklamace předem dohodnutým způsobem prostřednictvím kontaktních údajů, které Kupující uvedl na reklamačním protokolu. Informace o vyřízení reklamace obsahuje datum a způsob vyřízení reklamace, případně sdělení o zamítnutí reklamace, včetně odůvodnění.
- 4.5 Reklamace Kupujícího, včetně odstranění vady, musí být vyřízena v přiměřené lhůtě, nejpozději však do 6 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se smluvní strany s ohledem na charakter zboží a možnosti dodání nového zboží nedohodnou jinak. Pakliže není reklamace vyřízena do 6 měsíců, od okamžiku, uplatnění reklamace kupujícím a nejedná se o případ vyšší moci, je kupující oprávněn od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.
- 4.6 Pokud Prodávající po prohlídce Zboží a dokladů předaných společně se Zbožím k reklamaci rozhodne o oprávněnosti reklamace, má Kupující nárok na odstranění vady jedním z následujících způsobů – oprava zboží, dodání nového zboží či chybějícího zboží, přiměřená sleva z kupní ceny či odstoupení od kupní smlouvy. Volba způsobu odstranění vady je v diskreci Prodávajícího.
- 4.7 Pokud Prodávající po prohlídce Zboží a dokladů předaných společně se Zbožím k reklamaci rozhodne o neoprávněnosti reklamace, vrátí Zboží Kupujícímu. V případě neoprávněné reklamace Zboží má Prodávající právo uplatnit náhradu nákladů spojených s vyřízením reklamace vůči Kupujícímu.
- 4.8 Ve sporných případech rozhoduje stanovisko výrobce zboží, a to ve formě vyjádření k reklamaci.

4.9 Po vyřízení reklamace je Zboží předáno Kupujícímu buď osobně na základě výzvy k vyzvednutí, nebo zasláno přepravní službou na dodací adresu uvedenou v reklamačním formuláři. Při osobním převzetí bude Zboží vydáno pouze osobě, jejíž totožnost odpovídá Kupujícímu či osobě oprávněné jednat jménem Kupujícího.

4.10 V případě nepřevzetí Zboží Kupujícím ve lhůtě delší než 15 kalendářních dní od výzvy k převzetí Zboží ze strany Prodávajícího, má Prodávající nárok na úhradu nákladů spojených s uskladněním Zboží ve výši 100,-Kč za každý započatý kalendářní den. Pokud lhůta nepřevzetí Zboží překročí dobu 2 kalendářních měsíců je právem Prodávajícího Zboží prodat nebo ho ekologicky zlikvidovat a výtěžek z prodeje použít na úhradu nákladů spojených s uskladněním Zboží.

Článek VIII. Ostatní ustanovení

1. Právo Kupujícího na uplatnění vady Zboží za Prodávajícím se nevztahuje na běžné opotřebení Zboží či na vadu Zboží, pro kterou byla ujednána snížená kupní cena, např. u Zboží prodávaného jako použité.
2. Uplatnění reklamace Zboží nezakládá důvod pro nezaplacení kupní ceny řádně a včas.
3. Náklady vynaložené na uplatnění reklamace jsou hrazeny Kupujícím.
4. Prodávající je oprávněn tento RŘ jednostranně měnit a doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti přechozího znění RŘ.
5. Kupující a Prodávající tímto vylučují účinnost ustanovení § 2108 OZ a Kupující je tak povinen i v případě reklamace vad dodaného zboží zaplatit jeho plnou cenu, účtovanou v souladu se smlouvou prodávajícím.
6. Prodávající neodpovídá za žádné škody způsobené provozem vadného zboží. Po zjištění možné vady reklamovaného zboží musí kupující reklamované zboží zajistit před nebezpečím, stejně jako zajistit, aby dalším používáním reklamovaného zboží nemohla vzniknout škoda. Je-li toho zapotřebí, musí kupující umožnit pověřenému pracovníkovi společnosti vstoupit do prostor, v nichž se reklamované zboží nachází, a to za účelem posouzení uplatňované vady zboží.
7. Kupující je povinen neprodleně písemně informovat společnost o jakýchkoli potenciálních bezpečnostních problémech zboží, a to v záruční i pozáruční době.
8. Kupující je povinen zajistit „akreditaci“ instalačních techniků buď svých nebo smluvních partnerů, kterým zboží dodává. „Akreditovaný“ technik je technik, který si přečetl Uživatelskou/Instalační příručku/manuál ke zboží, řádně a pečlivě se s jejím zněním seznámil, rozumí rizikům plynoucím z instalace zboží/zařízení a tyto skutečnosti potvrdil podpisem dokumentu o akreditaci instalačního technika, jehož znění prodávající poskytne kupujícímu, buď zasláním na e-mailovou adresu nebo bude ke stažení na webových stránkách prodávajícího.

Článek IX. Závěrečná ustanovení

1. Tento RŘ je nedílnou součástí VOP.
2. Plné znění tohoto RŘ je k dispozici na centrále Prodávajícího, na prodejních pobočkách Prodávajícího a na webových stránkách Prodávajícího www.isym.cz.
3. Tento reklamační řád je v účinnosti od 1.6.2025