

## Reklamační řád

### Záruční doba

Na námi prodávané mobilní telefony a tablety poskytujeme pro spotřebitele záruku 24 měsíců od převzetí věci. Záruční doba začíná běžet od převzetí věci kupujícím. Platí, že věc byla předána v době, kdy byla předána kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě a byla-li tato shledána reklamací oprávněnou. Tato doba je definována od převzetí výrobku prodávajícím k reklamaci do doby vyřízení reklamace. V případě výměny zboží v záruční době nezačíná běžet nová záruka. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

Záruční doba a životnost výrobku jsou dva různé pojmy. Životnost výrobku je dána způsobem a intenzitou používání a nemusí být vždy stejná jako záruční doba. Při intenzivním užívání může být životnost výrobku kratší než poskytovaná záruka. Životnost baterií a příslušenství k telefonům je 6 měsíců od zakoupení v případě dodržení zásad používání pro baterie platí: Baterii telefonu je nutné udržovat stále alespoň v mírně nabitém stavu. Baterie nepoužívaná se cca do 1 měsíce sama vybití. U baterie ponechané ve vybitém stavu déle jak jeden týden může dojít k nevratnému poškození a tato již nemusí být dále funkční. Používání, nebo ponechání v přístroji vadných, poškozených, či zcela nefunkčních baterií může zapříčinit znehodnocení Vašeho přístroje. Na vady vzniklé nesprávným použitím se záruka nevztahuje. Životnost datových nosičů např. paměťových karet je 3 měsíce od zakoupení.

Reklamaci a veškerá práva kupujícího plynoucí z kupní smlouvy je nutné uplatnit vždy u prodávajícího (dodavatele). Jakýkoliv jiný postup je porušením záručních podmínek a může být důvodem k zamítnutí-neuznání reklamace, nebo ostatních práv kupujícího plynoucích z kupní smlouvy.

Na produkt dodaný kupujícímu zdarma (dárek) se záruka nestanovuje žádná (dárek k výrobku jako je např. příslušenství, služby poskytované zdarma, softwarový produkt poskytovaný zdarma např. navigace, hry, aplikace atd...), tak jako na veškeré příslušenství dodávané k výrobku zdarma (sluchátka, nabíječky, USB- HDMI a jiné kabely, paměťové karty, obaly atd.) Povahu produktů dodávaných zdarma určuje prodávající (např. barva, velikost, typ, druh materiálu atd.) Prodávající si také vyhrazuje právo v případě skladové nedostupnosti nabízeného dárku (produktu dodávaného zdarma) nahradit takový produkt produktem jiným s podobnými užitnými vlastnostmi (např. folie na LCD může být větší - jiného rozměru než velikost LCD telefonu k němuž byla folie dodána a je třeba si tuto folii na odpovídající velikost upravit např. zastrížením). Kupující (obdarovaný) má právo dárek odmítnout případně jej nepoužitý vrátit na vlastní náklady prodávajícímu (dárce).

### Způsob uplatnění reklamace

Osobní uplatnění reklamace a předání reklamovaného výrobku není možné. Jako e-shop nemáme provozovnu, kde by bylo možné výrobek osobně k reklamaci předat. Práva z vady (reklamace) se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena a jakýkoliv jiný postup je považován za porušení záručních podmínek a může vést k zamítnutí případné reklamace uplatněné po té u prodávajícího.

Kupující bez zbytečného odkladu odešle-doručí vadný výrobek prodávajícímu. Nejpozději tak učiní následující pracovní den od uplatnění reklamace. Rovněž sdělí prodávajícímu při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady (nejpozději tak učiní následující pracovní den od uplatnění reklamace) jaké právo při uplatnění reklamace si

zvolil (jaké jsou požadavky kupujícího). Již uplatněná práva nemůže kupující následně měnit bez souhlasu prodávajícího. Neoznámí-li kupující zjevnou vadu prodávajícímu včas bez zbytečného odkladu bude mu toto vytknuto (§1921 NOZ) a nebude mu právo z vadného plnění přiznáno.

*Reklamovaný výrobek by neměl být uzamčen bezpečnostním kódem, nebo chráněn jakýmkoliv bezpečnostním prvkem ze strany uživatele. Takováto reklamace může být vyřízena jako neoprávněná z důvodu nemožnosti přezkoumání vady výrobku a případné odstranění vady.*

Kupující si ve vlastním zájmu vede tak, aby byl výrobek pro přepravu zabalen do vhodného a dostatečně jej chránícího obalového materiálu, vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží, dále pojištěn a rovněž aby zásilka byla označena příslušnými symboly. Výrobek musí být kupujícím zabalen ve vhodném obalu, který zabrání jeho poškození při přepravě, v úplném stavu, ideálně v prodejním balení, nemusí být včetně příruček, kabelů, softwaru, a veškerého ostatního příslušenství tak, jak jej kupující převzal při zakoupení od prodávajícího, pokud toto není předmětem reklamace. Kupující prokáže pro řádné uplatnění reklamace původ zboží nejlépe doložením záručního listu nebo kopií dokladu o koupi, popřípadě jiným věrohodným způsobem prokáže, že reklamovaný výrobek zakoupil u prodávajícího. Při reklamaci za využití dopravce se doporučuje pečlivě si uschovat podací lístek, jako doklad o zaslání zboží k reklamaci a také zvolit odpovídající službu dopravce tak, aby se předešlo případnému poškození obsahu zásilky.

Nezasílejte výrobky s obaly, ochrannými foliemi, skly atd. které nejsou zakoupeny u naší společnosti a nejsou předmětem reklamace. Z důvodu přeskoumání vady na výrobku budou z výrobku odstraněny všechny části, které nejsou originálními částmi výrobku. Výrobek proto zasílejte k reklamaci ve vlastním zájmu v původním stavu. Tedy tak jak Vám byl dodán (bez folií, polepů, doplňků, a dalších částí jež nejsou originální součástí výrobku). Data na zařízeních mohou být smazány (zařízení vyresetované do továrních nastavení) a proto doporučujeme zákazníkům, aby si svá data zálohovali ještě před odesláním reklamace.

Ze zákona má spotřebitel nárok na proplacení účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací, čímž se samozřejmě myslí jen reklamace oprávněná. Tyto náklady jsou chápány jako ty nejmenší nutné. Pokud reklamace není oprávněná, spotřebitel nárok na náhradu nákladů nemá. Žádost o proplacení nákladů po oprávněné reklamaci lze odeslat elektronicky na mailovou adresu: [info@imobily.eu](mailto:info@imobily.eu)

Reklamace by měla obsahovat:

- identifikační údaje kupujícího (jméno, příjmení, adresu), včetně uvedení telefonního spojení a emailu,
- název reklamovaného výrobku a přesný, jasný, výstižný a dostatečně konkrétní popis závady. (Při sporadických závadách je vhodné tyto závady zdokumentovat například videozáznamem. Tímto důkazním materiálem často předejdete zamítnuté reklamaci, protože sporadické závady se nemusí vždy projevit na diagnostických testech).
- kompletní výrobek, který je reklamován (případně i příslušenství, s nímž byl zakoupen- je-li toto předmětem reklamace, nebo má spojitost s uvedenou vadou).

- záruční list, případně kopii dokladu o zakoupení výrobku, prokazující nabytí výrobku.
- při reklamaci za využití dopravce korespondenční adresu, na niž si kupující přeje zaslat vyřízenou reklamaci. Není nutná, pokud je tato adresa shodná s bydlištěm či sídlem kupujícího.

Spotřebitel při uplatnění záruky má:

- jdeli o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadné součásti, případně slevu z kupní ceny. Není-li takový postup možný, má právo odstoupit od kupní smlouvy.
- jdeli o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží právo odstoupit od kupní smlouvy.
- jdeli o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží právo odstoupit od kupní smlouvy. Větším výskytem vady je myšleno 3. oprávněná a uznaná reklamace stejného druhu, nebo 4. oprávněná a uznaná reklamace různého druhu.
- jdeli o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.

Má-li výrobek vadu pro kterou hodlá kupující odstoupit od smlouvy a neoznámí-li kupující vadu prodávajícímu včas – bez zbytečného odkladu ( do 3 dnů od projevení - zjištění vady ) pozbývá kupující právo od smlouvy odstoupit.

Vadný výrobek může být po dohodě vyměněn za jiný.

Není-li stanoveno jinak: Má-li věc prodávaná za nižší cenu nebo věc použitá vadu, za kterou prodávající odpovídá, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu. U věcí použitých se odpovědnost prodávajícího vztahuje jen na vady, jež tyto věci měly při převzetí kupujícím. Vyjde-li taková vada najevo až dodatečně, je stanovena prekluzivní lhůta pro vytknutí vady kupujícím - spotřebitelem a pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady (§ 2168 odst. 3 občanského zákoníku). Projeví-li se vada na výrobku při prodeji použitého zboží do 6 měsíců od prodeje-převzetí výrobku a neprokáže-li se že tato vada vznikla až po převzetí platí že se jedná o vadu, která existovala již v době převzetí výrobku. Neoznámí-li kupující zjevnou vadu prodávajícímu včas bez zbytečného odkladu (do 3 pracovních dnů od projevení se - zjištění vady) nebude mu právo z vadného plnění přiznáno.

### **Rozpor s kupní smlouvou**

Viz obč. zák. § 2161. Vada na výrobku, která 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. V případě rozporu s kupní smlouvou má kupující - spotřebitel právo u nové věci dle § 2169 obč. zák. na dodání nové věci bez vad, není-li to vzhledem k dané vadě nepřiměřené. Pokud se vada týká součásti věci, má kupující právo pouze na bezplatnou výměnu této součásti. Je-li vada výrobku neodstranitelná, může od kupní smlouvy odstoupit. Lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě prodávajícím prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé,

že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Po převzetí zboží doporučujeme kupujícímu zkontrolovat, zda mu bylo dodáno zboží v souladu s objednávkou (druh zboží, správné fakturační údaje, IMEI (výrobní číslo) zařízení, barevné provedení a jiné podstatné náležitosti), zda mu bylo zboží dodáno v množství v souladu s objednávkou, zda je zboží nebo jeho obal nepoškozený. V případě, že byl kupujícímu dodáno zboží, které si neobjednal, je spotřebitel povinen ihned, nejpozději do 24 hodin e-mailem kontaktovat prodávajícího.

### **Lhůta pro vyřízení reklamace**

Uplatnil-li kupující spotřebitel právo z odpovědnosti za vadu výrobku řádným způsobem, je prodávající nebo jím pověřená osoba povinna rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě pro vyřízení reklamace (§ 19 odst. 3 Ochr.Spotřebitele). Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

Stav reklamace kupující zjistí telefonickým, nebo emailovým dotazem na stav reklamace. To platí i o podání informace o vyřízení reklamace. Na tel.č. +420 739 724 486, email: info@imobily.eu.

Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace kupujícím. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Podmínkou je, že kupující k vyřízení reklamace poskytne prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožní prodávajícímu přezkoumat reklamovaný výrobek a vadu případně odstranit.

Podmínkou pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady prodaného výrobku je, aby byla uplatněna v záruční době. Reklamaci je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu, jakmile se vada objevila – byla zjištěna a to nejpozději do tří pracovních dnů od projevení se - zjištění vady. Případné prodloužení při pokračujícím užívání výrobku s vadou může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení výrobku a může být důvodem k zamítnutí reklamace. Záruka se na základě uplatnění práva z vadného plnění (reklamace) prodlužuje v případě, že tato byla oprávněná o dobu od uplatnění reklamace do doby, do které byl kupující povinen si vyřízenou reklamaci převzít (rozumí se den předání výrobku dopravci za účelem zpětného doručení reklamovaného výrobku kupujícímu po vyřízení reklamace) pouze u spotřebitele.

Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

### **Rozsah záruky**

Námi prodávané výrobky jsou opatřeny pečeti (speciální samolepka), které mají zabránit neodbornému vstupu do nitra výrobku (přístroje). V případě porušení této pečeti se spotřebitel vystavuje riziku, že jím uplatněná reklamace bude zamítnuta z důvodu neodborného zásahu do výrobku. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. Výrobek je vždy

po přijetí do reklamace nutno uvést do továrního nastavení z důvodu řádného přezkoumání vady. Ve výrobku nemohou být při přezkumu vady jakákoliv jiná data, která by mohla ovlivnit správnou funkčnost výrobku než ta která dodal s výrobkem výrobce. Zachování uživatelských dat a uživatelem provedených nastavení ve výrobku zaslaném k reklamaci není možné. Společnost imobily.eu-cz s.r.o. neprovozuje servis mobilních telefonů.

Vadou výrobku se rozumí změna (vlastnosti) výrobku, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení výrobní technologie nebo nevhodná výrobní technologie, popřípadě nevhodné konstrukční řešení. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) výrobku, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů z nichž je výrobek vyroben, v důsledku jakéhokoliv poškození spotřebitelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.

### **Záruka je neoprávněná v případě, že:**

- je výrobek používán v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží,
- byl výrobek používán v rozporu s účelem, k němuž je určen,
- byla zjištěna nedovolená manipulace či falšování záručního listu , nebo dokladů o koupi.
- je výrobek mechanicky poškozen, nese známky hrubého zacházení, je-li poškozen ohněm ( či vystaven nepřiměřeným teplotám), je-li zjištěn průnik kapaliny do výrobku (např. oxidace výrobku, zčervenání oxidačních známek umístěných ve výrobku pro kontrolu průniku kapaliny) - výjimku tvoří výrobky opatřené IP ochranou výrobce. V tomto případě bude důvod průniku kapaliny posouzen a v případě oprávněné reklamace takovéto vady bude reklamace řešena jako oprávněná.
- dojde k neoprávněnému zásahu do výrobku (demontáž, montáž, pokus o opravu atd...), k neoprávněnému odstranění bezpečnostních prvků proti neodborné manipulaci (demontáž, pokus o opravu atd...) a zejména odstranění oxidačních a bezpečnostních čidel a známek ve výrobku umístěných.
- je výrobek používán s neoriginálním, nebo poškozeným příslušenstvím. Zejména používáním neoriginálních nabíječek a baterií.

### **Záruka se nevztahuje na:**

- na opotřebení výrobku (nebo jeho dílů) způsobené jeho obvyklým používáním,
- jakýkoliv neodborný zásah do software výrobku, např. přeinstalací operačního systému, nesprávnou instalací aplikací, používání jiných, než výrobcem schválených, certifikovaných a originálních souborů, aplikací, programů atd...
- poškození způsobené ohněm, vodou, elektřinou nebo jinou živelnou událostí,
- vady způsobené užíváním v rozporu s účelem, k němuž je výrobek určen, nesprávným používáním výrobku, nedodržením návodu k obsluze a nedostatečnou údržbou,
- vady vzniklé mechanickým poškozením výrobku,
- vady vzniklé neodborným zásahem do výrobku nebo neodbornou opravou výrobku,
- u výrobků prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla sjednána nižší cena.

- je zakázáno používat SIM karty jiných formátů (velikostí) než pro jaké je výrobek určen. Při použití adaptéru velikosti SIM se vystavuje kupující riziku, že bude slot na SIM – čtečka SIM poškozena. Takto mechanickým poškozením vzniklou vadu není možné odstranit zdarma v rámci záruky.

Upozornění: Chybné uživatelské nastavení výrobku není vadou výrobku a proto nemůže být takováto reklamáce uznána jako oprávněná. Záruka se mimo jiné nevztahuje na závady, odchylky a vzniklé chyby způsobené chybným nastavením výrobku uživatelem, neodborným zásahem do software výrobku, např. přeinstalací operačního systému, nesprávnou instalací aplikací, používání jiných, než výrobcem schválených, certifikovaných a originálních souborů, aplikací, programů atd... Takto vzniklé vady, odchylky a chyby musí kupující

Servisní-technický zásah do výrobku v běhu záruky jinou, než prodávajícím určenou osobou je hrubým porušením záručních podmínek a může být důvodem k zamítnutí případné reklamáce .

### **Odstoupení od kupní smlouvy**

Kupující spotřebitel může odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. Klíčový je okamžik převzetí zboží, nikoli samotné uzavření smlouvy. Následující den potom, co jste zboží převzali, je prvním dnem 14denní lhůty. Pokud její konec připadá na sobotu, neděli či svátek, lhůta končí nejbližší následující pracovní den. Důležité je, že odstoupení od smlouvy stačí (prokazatelně) odeslat prodávajícímu i poslední den 14denní lhůty. Odstoupení od smlouvy je možné podat i elektronicky na e-mailové adrese: info@imobily.eu. E-mail s vaším odstoupením od smlouvy by měl obsahovat náš formulář k odstoupení od smlouvy, kde je uvedeno správné číslo účtu a číslo objednávky.

I navzdory takovému podání odstoupení, doporučujeme vyplněný a podepsaný formulář vložit i do balení.

Prodávající je povinen kupujícímu vrátit částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým platbu od kupujícího přijal. Jestliže spotřebitel zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí podnikatel spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Nejpozději ve stejné lhůtě je kupující povinen prodávajícímu zaslat nebo předat zakoupené zboží. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (ne na dobírku) kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození. Náklady na vrácení zboží nese kupující.

Je-li vrácené zboží jakkoli poškozeno, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej na vrácenou částku.