

REKLAMAČNÍ ŘÁD VŠEOBECNÉ USTANOVENÍ

Ke každému zboží zakoupenému u firmy ha-vel internet s.r.o. (dále jen prodávající) je přikládána faktura a dodací list, který slouží zároveň jako list záruční. Osobním převzetím zboží nebo převzetím zboží od dopravce kupující souhlasí s obchodními podmínkami a reklamačním řádem ha-vel internet s.r.o. a potvrzuje, že byl s nimi seznámen.

V případě, že klient uzavřel prodejní smlouvu přes internet (zboží bylo zakoupeno v jednom z elektronických obchodů provozovaných společností ha-vel internet s.r.o.) má nárok na odstoupení od kupní smlouvy a vrácení peněz do 14 dnů od převzetí zboží.

Kupující je povinen zboží reklamovat v reklamačním oddělení v centrále společnosti ha-vel internet, s.r.o., v Ostravě, na ulici Švabinského 9, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava mimo dále uvedené případy.

Společnost ha-vel internet s.r.o. vyřizuje standardní reklamace do třiceti dnů ode dne přijetí vadného zboží v reklamačním oddělení v centrále společnosti ha-vel internet s.r.o. v Ostravě, výjimkou jsou výrobky, kterým je v rámci České republiky zajištěn autorizovanými subjekty autorizovaný servis, kde v těchto případech vyřizují reklamace autorizované subjekty uvedené níže v příloze (dodatku) tohoto reklamačního řádu, přičemž kupující je povinen reklamovat zboží přímo u níže uvedených subjektů.

V případě, že kupující bude značkové zboží reklamovat přímo u prodávajícího, prodávající zajistí na náklady kupujícího zaslání zboží do autorizovaného servisu, přičemž reklamační lhůta počíná běžet, až dnem doručení zboží do autorizovaného servisu.

Při reklamacích značkového zboží u autorizovaných subjektů, současně vedle tohoto reklamačního řádu, platí též reklamační řády jednotlivých autorizovaných servisů.

Prodávající není odpovědný za data uložená na pevných discích, flash paměti a jiných mediích, které slouží jako datová úložiště a jsou předmětem nebo součástí reklamovaného souboru zařízení.

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Délka záruky v měsících je uvedena u každého zboží na dodacím listu. Tato doba začíná běžet dnem vystavení faktury a prodlužuje se o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží za jiný kus (případně typ) se záruční doba prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamačním řízení. Kupující dostane reklamační protokol, kde bude uvedeno nové sériové číslo. Případné další reklamace se uplatňují na základě tohoto reklamačního protokolu.

VYJÍMKY TVOŘÍ:

- spotřební materiál dodávaný s tiskárnami
- aktivní síťové prvky
- na použité zboží (zboží repasované, zboží opravované) se nevztahuje žádná záruka, pokud není v dodacím listu uvedeno jinak

Informace o technických parametrech, výbavě a kompletnosti dodávaných produktů firmou ha-vel internet s.r.o. se v případě rozdílu řídí výhradně podle originálních popisů o technických parametrech, výbavě a kompletnosti udaných výrobcem a NEJSOU důvodem k přijmu zboží do reklamačního řízení ha-vel internet.

NÁROK NA UPLATNĚNÍ ZÁRUKY ZANIKÁ V NÁSLEDUJÍCÍCH PŘÍPÁDECH:

- Vypršela-li u reklamovaného zboží dnem převzetí do opravy záruční doba.
- Porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou - poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem).
- Používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svoji teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému kancelářskému prostředí.
- Neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží.
- Pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není kupující schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu.
- Zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.
- Provedením neoprávněného zásahu do zařízení či jiných úprav bez svolení prodávajícího.
- Zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN.
- Zboží bylo poškozeno živly.

V případě neoprávněné reklamace bude prodávající účtovat veškeré náklady spojené s opravou a testováním. Zboží je kupujícímu zpět zasláno buď na dobírku nebo po zaplacení faktury.

Prodávající si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží za jiné, obdobné, se srovnatelnými technickými parametry.

KUPUJÍCÍ JE POVINEN

- Zboží, dodané prodávajícím, prohlédnout s vynaložením odborné péče, a to co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží, to je po převzetí zboží od prodávajícího a v případě odeslání zboží, po jeho předání dopravci na dohodnutém místě a není-li místo určeno, po předání zboží prvnímu dopravci pro přepravu do místa určení, nejpozději však do 24 hodin po jeho doručení.
- Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nárok z vad zjistitelných při této prohlídce, pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu škody na zboží. Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče
- Oznamit prodávajícímu bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil, resp. které bylo možno při odborné prohlídce zjistit.
- Uplatnit reklamaci produktů, kterým je na území České republiky poskytován autorizovaný servis, přímo v autorizovaných servisních střediscích, viz. dodatky reklamačního řádu. V případě, že autorizované servisní středisko provede opravu zboží, reklamace je takto vyřízena. V případě, že autorizované servisní středisko sdělí kupujícímu, že vada je neodstranitelná, je kupující povinen reklamovat vadu u prodávajícího, a to do konce záruční lhůty, prodloužené o dobu, po kterou bylo zboží v autorizovaném servisním středisku, nebude-li tato lhůta dodržena, reklamace bude jako opožděná odmítnuta.
- V případě že spolu se zbožím je kupujícímu dodán i záruční list dodaný výrobcem nebo dodavatelem, je tento záruční list nezbytný k reklamaci zboží v záruční době. Bez tohoto záručního listu, nelze zboží v záruční době reklamovat.
- V případě zjištění rozdílu v množství nebo druhu dodávaného zboží mezi údaji na dodacím listu a skutečně dodaným zbožím, je nutno podat do druhého pracovního dne od zjištění této skutečnosti zprávu prodávajícímu o tomto rozdílu, a to na místo odkud bylo toto zboží expedováno. Místo expedice je uvedeno na dodacím listě. Vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na zboží, avšak projevily se později, je kupující povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy vady mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.
- Při převzetí zboží a jeho prohlídce provést kontrolu sériových čísel zboží a sériových čísel vyznačených na dodacím listě a pokud zjistí rozdíl kontaktovat do druhého pracovního dne prodávajícího. Prodávající zajistí odstranění vzniklého rozdílu a zaslání opraveného dodacího listu. Při nedodržení tohoto postupu se kupující vystavuje nebezpečí, že vzhledem k rozdílu

mezi sériovým číslem zboží a sériovým číslem uvedeným na dodacím listě nebude jeho reklamační uznána.

- Kupující může doručit reklamované zboží osobně v místě expedice.

EXPEDIČNÍ MÍSTA

Ostrava, ha-vel internet s.r.o., Švabinského 9, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
Pracovní doba: 9:00 – 13:00

ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti v souvislosti s vyřizováním reklamací a zárukou na zboží. Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

DODATKY REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Reklamacce zboží v autorizovaných servisech

Značka	Servis	Adresa	Telefon	Požadavky
ACER	Acer Czech Republic s.r.o., servisní centrum	CTPark Brno, Tuřanka 100, 62700 Brno-Slatina	tel. 531027777	pořizovací doklad
ADI - monitory	SIL Eastern Europe, a.s.	Těšínská 1970/56, 70200 Ostrava	tel. 596253670	pořizovací doklad, žádost o RMA
ALCATEL -MT	PPI-ETC s.r.o.	Na sychrově 8, 10127 Praha 10	tel. 267212265	vyplněný ZL
AMW	SIL Eastern Europe, a.s.	Těšínská 1970/56, 70200 Ostrava	tel. 596253670	pořizovací doklad, žádost o RMA
AOC - monitory	Český servis, a.s.			vyplněný ZL, pořizovací doklad
APC - UPS	APC ČR		tel. 800102063	žádost o RMA přes www
	APC SR		tel. 800172063	žádost o RMA přes www
ASUS MYPAL	SIL Eastern Europe, a.s.	Těšínská 1970/56, 70200 Ostrava	tel. 596253670	pořizovací doklad, žádost o RMA
ASUS -NB	ASUS Czech s.r.o.		tel. 596766888	pořizovací doklad, žádost o RMA
BENQ monitory	asupport...	Koněvova 65, 13000 Praha 3	tel. 261216829	pořizovací doklad
BOSCH -MT	EBM mobil s.r.o.	Husitská 80/157, 130 00 Praha 3	tel. 532291155	vyplněný ZL
	EBM mobil s.r.o.	Haškova 17, 638 00 Brno-Lesná	tel. 532291155	vyplněný ZL
	Cell Net, s.r.o.	Rubensova 2241, 101 00 Praha-Skalka	tel. 274811360	vyplněný ZL
CANON	AWH servis	Milešovská 1, 13000 Praha 3	tel. 222721525	vyplněný ZL
COMFOR -NB	SIL Eastern Europe, a.s.	Těšínská 1970/56, 70200 Ostrava	tel. 596253670	pořizovací doklad, žádost o RMA
DICOTA	Dicota Eastern Europe, rekl. odd.	Na lysině 27, 14700 Praha 4	tel. 261227762	pořizovací doklad
EPSON	Dileris, s.r.o.	Novoveská 95, 70900 Ostrava	tel. 597444370	doklad, vyplněný ZL, kompletní zboží
	Dileris, s.r.o.	Pod Višňovkou 21/1662, 14000 Praha	tel. 234038110	doklad, vyplněný ZL, kompletní zboží
	Dileris, s.r.o.	Řípská 1147/5, 62700 Brno	tel. 531020501	doklad, vyplněný ZL, kompletní zboží
ERICSSON -MT	GSMobile servis, s.r.o.	Kostelecká 879, 196 00 Praha 9	tel. 283931810	vyplněný ZL
GENIUS				
HITACHI -monitory	Xpectrum, s.r.o.	Lužná 591/4, 16000 Praha 6	tel. 220121432	pořizovací doklad
HP -vše	AutoCont, a.s.	Kavčova 5, 70200 Ostrava	tel. 596152111	pořizovací doklad
	VSP Data, a.s.	Údolní 21188, 39064 Tábor	tel. 381489169	doklad nebo ZL

	Hewlett Packard, s.r.o. - servis	Jeremenkova 88, 14021 Praha 4	tel. 261307310	doklad nebo ZL
	GCC Services, a.s	U Stavoservisu 1, 10000 Praha 10	tel. 281006281	pořizovací doklad
	GCC Services, a.s	Železárenská 4, 70200 Ostrava	tel. 596622441	pořizovací doklad
	Dileris, s.r.o.	Novoveská 95, 70900 Ostrava	tel. 597444370	faktura
	Dileris, s.r.o.	Pod Višňovkou 21/1662, 14000 Praha	tel. 234038110	faktura
	Dileris, s.r.o.	Řípská 1147/5, 62700 Brno	tel. 531020501	faktura
HTC -MT	GSMobile Service, s.r.o.	Veselská 699, 199 00 Praha 9 - Letňany	tel. 242440222	pořizovací doklad, potvrzený zár. list s IMEI
HYUNDAI -monitory	SIL Eastern Europe, a.s.	Těšinská 1970/56, 70200 Ostrava	tel. 596253670	pořizovací doklad, žádost o RMA
IBM - NB, PC, servery, přísluř. (originál IBM)	GC SYSTÉM, a.s.	Českokobratrská 7, 70200 Ostrava	tel. 597496433	pořizovací doklad
	Dileris, s.r.o.	Palackého 248, 53002 Pardubice	tel. 467408711	pořizovací doklad
	Dileris, s.r.o.	Novoveská 95, 70900 Ostrava	tel. 597444370	pořizovací doklad
	AutoCont, a.s.	Kavřova 5, 70200 Ostrava	tel. 596152111	pořizovací doklad
	CS 21 Zlín,s.r.o.	nám. T. G. Masaryka 1280, 76001 Zlín	tel. 577007740	pořizovací doklad
Intel				
LENOVO - NB, PC, servery, přísluř. (originál IBM)	GC SYSTÉM, a.s.	Českokobratrská 7, 70200 Ostrava	tel. 597496433	pořizovací doklad
	Dileris, s.r.o.	Palackého 248, 53002 Pardubice	tel. 467408711	pořizovací doklad
	Dileris, s.r.o.	Novoveská 95, 70900 Ostrava	tel. 597444370	pořizovací doklad
	AutoCont, a.s.	Kavřova 5, 70200 Ostrava	tel. 596152111	pořizovací doklad
KODAK	Kodak czech, s.r.o.	Kodaňská 46, 10010 Praha 10	tel. 236100100	vyplněný ZL, pořizovací doklad
LEXMARK (tiskárny, přísluř.)	ELSANTA, s.r.o.	Na Větrově 83/55 142 00 Praha 4	tel. 244472036	pořizovací doklad
LG -monitory	Xpectrum s.r.o.	Lužná 591/4, 16000 Praha 6	tel. 220121432	vyplněný ZL
LG -MT	Britex CZ, s.r.o.	Nádražní 3, 70230 Ostrava	tel. 595136416	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	Vožická 2582, 390 02 Tábor	tel. 381482409	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	J.Hory 1521, 272 01 Kladno	tel. 312242417	vyplněný ZL
MICROTEK	MacSource, s.r.o	Bělehradská 68, 12000 Praha 2	tel. 222511842	pořizovací doklad
MINOLTA (fotoaparáty, skenery)	Konica Minolta photo imaging Czech, s r.o.	Svatoplukova 53, 79601 Prostějov	tel. 582346188	vyplněný ZL
MINOLTA (tiskárny, kopírky, faxy)	Konica Minolta business solution	28. října 275, 70800 Ostrava	tel. 595620911	vyplněný ZL

	Czech, s.r.o.			
MIRO -monitory	AGORA plus, a.s.	Bauerova 10, 60300 Brno	tel. 543423420	vyplněný ZL nebo pořizovací doklad
MITSUBISHI -monitory	AGORA plus, a.s.	Bauerova 10, 60300 Brno	tel. 543423420	vyplněný ZL nebo pořizovací doklad
MOTOROLA -MT	EBM mobil s.r.o.	Husitská 80/157, 130 00 Praha 3	tel. 532291155	vyplněný ZL
	EBM mobil s.r.o.	Haškova 17, 638 00 Brno-Lesná	tel. 532291155	vyplněný ZL
	PPI-ETC s.r.o.	Na sychrově 8, 10127 praha 10	tel. 267212265	vyplněný ZL
MULTIDISK -médiá	Eximpo Group s.r.o.	Americká 3, 301 37 Plzeň	tel. 377237049	
NEC -monitory	Impromat-Computer, s.r.o.	Třída T. Bati 5267, 76202 Zlín	tel. 577213151	pořizovací doklad
NIKON	Nikon,s.r.o.	Kodaňská 46, 10010 Praha 10	tel. 267154566	vyplněný ZL
NOKIA -monitory	AGORA plus, a.s.	Bauerova 10, 60300 Brno	tel. 543423420	vyplněný ZL nebo pořizovací doklad
NOKIA -MT	EBM mobil s.r.o.	Husitská 80/157, 130 00 Praha 3	tel. 532291155	vyplněný ZL
	EBM mobil s.r.o.	Haškova 17, 638 00 Brno-Lesná	tel. 532291155	vyplněný ZL
	GSMobile servis, s.r.o.	Kostelecká 879, 196 00 Praha 9	tel. 283931810	vyplněný ZL
	Cell Net, s.r.o.	Rubensova 2241, 101 00 Praha-Skalka	tel. 274811360	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	Nádražní 3, 70230 Ostrava	tel. 595136416	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	Vožická 2582, 390 02 Tábor	tel. 381482409	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	J.Hory 1521, 272 01 Kladno	tel. 312242417	vyplněný ZL
OKI	Daruma systems	Barrandova 1920, 14300 Praha 4	tel. 241776779	vyplněný ZL, pořizovací doklad
OLYMPUS	Olympus CNS, servis foto	Evropská 176, 16041 Praha 6	tel. 221985226	vyplněný ZL, pořizovací doklad
PANASONIC -monitory	CS DATA, s.r.o.	Kapitána Vajdy 2, 70030 Ostrava	tel. 596729100	pořizovací doklad
PANASONIC -MT	EBM mobil s.r.o.	Husitská 80/157, 130 00 Praha 3	tel. 532291155	vyplněný ZL
	EBM mobil s.r.o.	Haškova 17, 638 00 Brno-Lesná	tel. 532291155	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	Nádražní 3, 70230 Ostrava	tel. 595136416	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	Vožická 2582, 390 02 Tábor	tel. 381482409	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	J.Hory 1521, 272 01 Kladno	tel. 312242417	vyplněný ZL
PETRA -NB	SIL Eastern Europe, a.s.	Těšínská 1970/56, 70200 Ostrava	tel. 596253670	pořizovací doklad, žádost o RMA
PHILIPS -monitory	Xpectrum, s.r.o.	Lužná 591/4, 16000 Praha 6	tel. 220121432	pořizovací doklad
PHILIPS -MT	PHILIPS First Choice	Šafránkova 1, 155 00 Praha 5	tel. 233099999	vyplněný ZL
PINNACLE	Exac, s.r.o.	Zbraslavská 27,	tel.	žádost o RMA

		15900 Praha 5	251819090	
PREMIO -NB, monitory	SIL Eastern Europe, a.s.	Těšínská 1970/56, 70200 Ostrava	tel. 596253670	pořizovací doklad, žádost o RMA
QTEK -MT	GSMobile Service, s.r.o.	Veselská 699, 199 00 Praha 9 - Letňany	tel. 242440222	pořizovací doklad, potvrzený zár. list s IMEI
RELISYS -monitory	SIL Eastern Europe, a.s.	Těšínská 1970/56, 70200 Ostrava	tel. 596253670	pořizovací doklad, žádost o RMA
RONIN	SIL Eastern Europe, a.s.	Těšínská 1970/56, 70200 Ostrava	tel. 596253670	pořizovací doklad, žádost o RMA
ROVERSCAN - monitory	SIL Eastern Europe, a.s.	Těšínská 1970/56, 70200 Ostrava	tel. 596253670	pořizovací doklad, žádost o RMA
SAGEM -MT	GSMobile servis, s.r.o.	Kostecká 879, 196 00 Praha 9	tel. 283931810	vyplněný ZL
SAMSUNG -monitory, tiskárny	Dileris, s.r.o.	Řípská 1147/5, 62700 Brno	tel. 531020501	faktura
	Dileris, s.r.o.	Novoveská 95, 70900 Ostrava	tel. 597444370	faktura
	Dileris, s.r.o.	Pod Višňovkou 21/1662, 14000 Praha	tel. 234038110	faktura
	Dileris, s.r.o.	Palackého 248, 53002 Pardubice	tel. 467408711	faktura
SAMSUNG -MT	GSMobile servis, s.r.o.	Kostecká 879, 196 00 Praha 9	tel. 283931810	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	Nádražní 3, 70230 Ostrava	tel. 595136416	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	Vožická 2582, 390 02 Tábor	tel. 381482409	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	J.Hory 1521, 272 01 Kladno	tel. 312242417	vyplněný ZL
	Siemens- servis telefonních přístrojů	Lužná 591, 160 00 Praha 6	tel. 233032727	vyplněný ZL
SONY ERICSSON - MT	GSMobile servis, s.r.o.	Kostecká 879, 196 00 Praha 9	tel. 283931810	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	Nádražní 3, 70230 Ostrava	tel. 595136416	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	Vožická 2582, 390 02 Tábor	tel. 381482409	vyplněný ZL
	Britex CZ, s.r.o.	J.Hory 1521, 272 01 Kladno	tel. 312242417	vyplněný ZL
SONY monitory	Elvia, s.r.o.	Na Bělidle 34,15000 Praha 5	tel. 257322221	vyplněný ZL, pořizovací doklad
	Dileris, s.r.o.	Novoveská 95, 70900 Ostrava	tel. 597444370	pořizovací doklad
	Dileris, s.r.o.	Pod Višňovkou 21/1662, 14000 Praha	tel. 234038110	pořizovací doklad
	Dileris, s.r.o.	Palackého 248, 53002 Pardubice	tel. 467408711	pořizovací doklad
SONY -MT	GSMobile servis, s.r.o.	Kostecká 879, 196 00 Praha 9	tel. 283931810	vyplněný ZL
SONY projektory	Elvia, s.r.o.	Poděbradská 51, 19800, Praha 9	tel. 281862040	vyplněný ZL, pořizovací doklad
SONY-vše mimo	Sony Czech, s.r.o.	V Parku 2309/6,	tel.	vyplněný ZL,

monitory, projektory, MT		14000 Praha 4	222864184	pořizovací doklad
THOMSON	TVS Servis	U Oblouku 507, 70800 Ostrava - Poruba	tel. 596912602	vyplněný ZL, pořizovací doklad
TomTom	TomTom - servis		tel. 239000491	pořizovací doklad, žádost o RMA
TOSHIBA NB	CHG Service, a.s.	Vídeňská 102, 61900 Brno	tel. 547426581	pořizovací doklad
	CSF, s.r.o. centrála	Střelecká 672, 50002 Hradec Králové	tel. 495533495	pořizovací doklad
	CSF, s.r.o. pobočka	Jahodová 31, 10600 Praha 10	tel. 272654790	pořizovací doklad
VIEWSONIC - monitory	SIL Eastern Europe, a.s.	Těšínská 1970/56, 70200 Ostrava	tel. 596253670	pořizovací doklad, žádost o RMA