

Všeobecné obchodní a dodací podmínky CSF, s.r.o.

1. Obecné:

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) prodeje zboží upravují dle ustanovení § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy nebo jiných obchodních vztahů (dále jen smlouva) mezi kupujícím a společností CSF, s.r.o. (dále jen prodávající). Podpisem právně závazných dokumentů směřujících k založení závazkového vztahu mezi prodávajícím a kupujícím akceptují obě strany, že souhlasí s níže uvedenými podmínkami a že se jejich vzájemný závazkový vztah bude řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění.

Kupující je spotřebitel nebo podnikatel (právnícká či podnikající fyzická osoba). Spotřebitelem je ve smyslu ust. § 419 občanského zákoníku každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. Podnikatelem je mimo jiné dle zákonné definice podnikatele zejména ve smyslu ust. § 420 odst. 1 občanského zákoníku ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem, se záměrem tak činit soustavně za účelem dosažení zisku. Práva a povinnosti z těchto VOP náleží kupujícímu (jak spotřebiteli, tak i podnikateli), pokud není v těchto VOP uvedeno, případně z právní úpravy nevyplyvá, že určitá práva náleží kupujícímu – spotřebiteli (viz např. čl. 2. těchto VOP).

V případě, že by některé ustanovení těchto VOP bylo v rozporu s právními předpisy zakotvujícími ochranu práv kupujících (spotřebitelů) nebo jiným zákonným předpisem, pak se takové ustanovení těchto VOP pro právní vztah mezi prodávajícím a kupujícím nepoužije a bude aplikován příslušný právní předpis. Případná jiná písemná ujednání mají přednost před ustanoveními těchto VOP. Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí kupní smlouvy.

2. Převzetí zboží, odpovědnost za vady zboží a záruka:

Nebezpečí škody na věci přechází na kupujícího převzetím věci. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu přepravci, není-li kupujícím spotřebitel, a je-li kupujícím spotřebitel, okamžik převzetí zboží od dopravce.

Kupující je povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky. Převezme-li ji přesto, je v jeho zájmu trvat na sepsání protokolu s doručujícím subjektem. Kupující je ještě za přítomnosti doručujícího subjektu povinen zkontrolovat stav zásilky podle přiloženého přepravního listu počet dodaných balení a neporušenost pečeti, lepicích pásek, pokud možno váhu zásilky. Protokol musí být bez zbytečného odkladu naskenován či nafxován prodávajícímu. Dodržení tohoto postupu je v zájmu kupujícího, neboť pozdější reklamace vad tohoto typu nebude moci být podle okolností posuzována jako rozpor s kupní smlouvou.

Kupující má právo uplatnit záruku pouze na zboží, které vykazuje vadu a vztahuje se na něj záruční lhůta. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží a/nebo služba byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

Poskytl-li prodávající nad rámec zákonného práva z vadného plnění záruku za jakost, její uplatnění se řídí těmito podmínkami, pokud není v záručním listě nebo smlouvě uvedeno jinak.

Před prvním použitím je kupující povinen prostudovat záruční podmínky včetně návodu na obsluhu a následně se těmito informacemi důsledně řídit.

Záruční opravu je možno poskytnout za úhradu dopravy a času technika i v místě instalace zboží, které je standardně opravováno v servisních střediscích CSF, s.r.o.

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

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

3. Záruka se nevztahuje na:

Závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, poškozením účinky přepětí v rozvodné síti. Dále se záruka nevztahuje na nefunkčnost zboží z důvodů chybné instalace či neodborného a neoprávněného zásahu, závady způsobené cizími látkami vniklými do zařízení nebo zboží, které bylo poškozeno zákazníkem, zboží s porušenými ochrannými pečeti či informativními nálepkami či sériovými čísly atd.

Záruka se rovněž nevztahuje na poškození zařízení nadměrným mechanickým opotřebením a na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

4. Délka záruky:

Záruční doba počíná dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním či dodacím listě.

Záruční doba na nové prodané zboží je poskytována kupujícímu spotřebiteli v délce 24 měsíců dle Občanského zákoníku. U zboží použitého je poskytována záruční doba v délce 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či servisované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku).

Pro kupujícího podnikatele činí tato lhůta 12 měsíců na nové zboží a 6 měsíců na použité zboží. Proávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit, záruční doba se pak skládá ze zákonné lhůty a prodloužené lhůty.

5. Data, obnova systému:

Vykonavatel servisu si vyhrazuje právo v případě potřeby zformátovat pevný disk, nenese zodpovědnost za případnou ztrátu dat, mimozáruční zálohu dat lze provést za příplatek dle platného ceníku. Toto je nutné požadovat ze strany zákazníka již na příjmu zařízení do servisu. V případě výměny HDD obdrží zákazník notebook po servisním zásahu bez nainstalovaného OS, tento si musí v souladu s licenčními podmínkami obnovit z uživatelského Recovery DVD. V případě požadavku tuto službu provedeme, avšak jako mimozáruční dle platného ceníku.

6. Postup a podmínky reklamace:

Nárok na reklamaci je v případě poruchy přístroje způsobené výrobní závadou nebo vadným materiálem. Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění.

6.1. Uplatnění nároků z vad kupujícím spotřebitelem

V souladu s ust. § 2165 odst. 1 občanského zákoníku může kupující spotřebitel u prodávajícího vytknout vadu, která se na zboží projeví nejpozději do dvou let od převzetí.

Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Proávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Kupující spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 Občanského zákoníku,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

Odstoupí-li kupující spotřebitel od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

6.2. Uplatnění nároků z vad kupujícím podnikatelem

Kupující podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady, kterou měla věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího podnikatele založí i vada později vzniklá, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující podnikatel právo

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Za podstatné porušení smlouvy se považuje taková vada, o němž prodávající již v době uzavření kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, že by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by tuto vadu předvídal. V ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.

V případě, že má věc vady, v důsledku nichž je smlouva porušena nepodstatným způsobem, je kupující oprávněn požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny. V případě, že prodávající vadu neodstraní včas nebo ji odmítne odstranit, je kupující oprávněn požadovat slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy.

Požaduje-li kupující dodání nové věci bez vad v souladu je prodávající povinen mu novou věc zaslat až poté, co od kupujícího vadnou věc obdržel, anebo poté, co mu kupující prokázal, že věc prodávajícímu odeslal.

6.3. Způsob uplatnění nároků z vad a vyřízení reklamace

Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého byla věc zakoupena. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. V případě, že není možné zajistit opravu tímto způsobem, zajistí opravu prodávající.

Záruční reklamaci zboží prodávající vyřizuje v přiměřené lhůtě bez zbytečného odkladu, pro spotřebitele v zákonné lhůtě 30 dní od data uplatnění reklamace. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Reklamace je započata v nezbytně nutnou dobu, nejpozději následující pracovní den po přijetí reklamovaného zboží.

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem.

Doba trvání reklamace se počítá od přijetí do doručení výzvy, nikoliv do vyzvednutí reklamovaného zboží zákazníkem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího nebo odesílatele.

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 má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

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.

V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 1 % z ceny uskladněného zboží za každý den uskladnění do dne převzetí.

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.

Je-li prodejci známa adresa zákazníka a jde-li o věc větší hodnoty, je prodávající povinen o zamýšleném prodeji kupujícího předem vyrozumět a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k vyzvednutí věci.

Po převzetí zboží do reklamace prodávající neručí za obsah uložených dat a nastavení, kupující je povinen si ve vlastním zájmu provést zálohu všech dat i programů před posláním/odevzdáním zboží do reklamace. CSF, s.r.o. nenese zodpovědnost za poškození jakýchkoliv dat nebo programů.

Pro uznání reklamace je nutné dodat platný nabývací doklad.

7. Neoprávněná reklamace:

Není-li nalezena závada nebo nejsou splněny podmínky pro uznání záruky, je firma CSF, s.r.o. oprávněna vyúčtovat Kupujícímu skutečné náklady spojené s vyřízením neoprávněné reklamace.

8. Místo k uplatnění reklamace:

Místem pro uplatnění reklamace je **sídlo prodávajícího CSF, s.r.o. Střelecká 672, Hradec Králové nebo jeho jednotlivé pobočky (viz csf.cz)**. U zboží, u kterého je záruční list výrobce a na území ČR je poskytován autorizovaný servis doporučujeme uplatnit reklamaci přímo v autorizovaném servisním středisku. V ostatních případech v místě prodávajícího. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou - na vlastní náklady - na adresu provozovny. Balík musí být označen viditelně „REKLAMACE“ a obsahovat: Reklamované zboží (včetně kompletního

příslušenství), podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo). Zpáteční dopravné (po vyřízení oprávněné reklamace) hradí prodávající.

9. Prohlášení o ochraně osobních údajů:

Pro účely zdárného ukončení zakázky jsme nuceni používat minimálně tyto osobní údaje

- jméno a příjmení v případě fyzické osoby
- jméno firmy, IČO, DIČ v případě právnické osoby
- úplná poštovní adresa, telefonní spojení, e-mailové spojení

Tyto informace jsou nezbytně nutné a slouží pro identifikaci jednotlivých zákazníků, k realizaci plateb a hlavně ke komunikaci se zákazníky.

Podepsáním servisního listu nebo jiného adresného dokumentu spolu s údaji v nich obsaženými zákazník výslovně prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými informacemi o zpracování a ochraně osobních údajů a jejich zařazením do databáze uživatelů společnosti CSF, s.r.o., a že poskytl souhlas s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly prodávajícím, jakožto zpracovatelem a správcem osobních údajů, zpracovány a uchovávány v souladu s obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“), a v souladu s platnou vnitrostátní právní úpravou, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely zasílání informací a obchodních sdělení prodávajícímu. Proávající ve Všeobecných informacích o zpracování a ochraně osobních údajů informuje kupujícího jako subjekt údajů o účelu a dobách trvání zpracování a uchování osobních údajů a o právech a povinnostech z vnitrostátní úpravy a nařízení GDPR vyplývajících.

10. Závěrečná ustanovení:

Vztah mezi prodávajícím a kupujícím se řídí českým právním řádem.

Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné nebo neúčinné, nebo stane-li se neplatným nebo neúčinným v budoucnu, nastoupí namísto neplatných nebo neúčinných ustanovení takové ustanovení, jehož smysl se neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje.

Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.

Změny a doplňky kupní smlouvy či VOP vyžadují písemnou formu.

Ostatní záležitosti v těchto VOP neuvedené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v platném znění, a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 2.1.2023 a ruší předchozí znění VOP včetně jejích součástí.