

Reklamační řád společnosti 7Data CZ, s.r.o.

7Data CZ, s.r.o., zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C vložka číslo 18823
Hodonínská 976/27a, 323 00 Plzeň, Česká republika
IČ: 27962121, DIČ: CZ27962121
Tel: 774123176, 774123175, servisní linky 774123174, 774123177
E-MAIL: info@7data.eu, URL: <http://7data.eu>
Dále jen Poskytovatel nebo Prodejce.

verze 2, platnost od: 5. 12. 2020

Tento reklamační řád je vydán v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Tento reklamační řád poskytuje informace týkající se reklamací vyúčtování, služeb a zboží dodaných 7Data CZ, s.r.o. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 05. 12. 2020

Reklamace vyúčtování za služby

Předmětem reklamace jsou nesrovnalosti ve vyúčtování poskytovaných služeb.

Podání reklamace

Elektronicky E-mailem na info@7data.eu, telefonicky na tel. +420 774123176
písemně na adrese:
7Data CZ, s.r.o.
Provozovna Štěnovice
Plzeňská 145
332 09 Štěnovice

Průběh reklamace

Reklamací je potřeba uplatnit nejpozději do dvou kalendářních měsíců ode dne doručení vyúčtování, jinak právo na reklamaci zaniká, podání reklamace nemá ze zákona odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti.

Doba pro vyřízení reklamace je zákonem stanovena lhůta 1 měsíce, ve výjimečných případech, jako je nutnost komunikace se zahraničními dodavateli, se lhůta prodlužuje na 2 měsíce.

Reklamace poskytovaných služeb

Předmětem reklamace jsou kvalita, rozsah a cena poskytovaných služeb.

Podání reklamace

Elektronicky E-mailem na info@7data.eu, telefonicky na tel. +420 774123176
písemně na adrese:
7Data CZ, s.r.o.
Provozovna Štěnovice
Plzeňská 145
332 09 Štěnovice

Průběh reklamace

Doba pro vyřízení reklamace je zákonem stanovena lhůta 1 měsíce, ve výjimečných případech, jako je nutnost komunikace se zahraničními dodavateli, se lhůta prodlužuje na 2 měsíce.

Mimosoudní řešení sporů

Pro mimosoudní řešení sporů vzniklých ze smluvních vztahů mezi 7Data CZ, s.r.o. a spotřebitelem je příslušná Česká obchodní inspekce - oddělení ADR. Bližší informace včetně formuláře pro podání návrhu najdete na <https://adr.coi.cz/cs>.

V oblasti finančních služeb je příslušný finanční arbitr v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím finančního arbitra. Informace najdete na <http://www.finarbitr.cz>.

V oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb je příslušný Český telekomunikační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby. Více informací najdete na <http://www.ctu.cz>.

Reklamace prodaného nebo zapůjčeného zboží nebo zařízení

Předmětem reklamace jsou zakoupené zboží v provozovnách 7Data CZ, s.r.o. nebo zařízení instalované zaměstnanci nebo smluvními partnery.

Podání reklamace

Osobně na adrese:
7Data CZ, s.r.o.
Provozovna Štěnovice
Plzeňská 145
332 09 Štěnovice

Průběh reklamace

Pro kladné vyřízení reklamace je nutné předložit platný daňový doklad ke zboží, dodací list nebo stvrzenku, případně smlouvu o výpůjčce zařízení.

7Data CZ, s.r.o. vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se se s kupujícím nebo vypůjčitelem výslovně nedohodne na lhůtu delší. Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit.

Podmínky pro uplatnění práva kupujícího nebo vypůjčitele z vad zboží nebo zařízení.

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy následující význam:

Zařízení – zahrnuje koncová zařízení či jiná telekomunikační zařízení určená pro využívání služeb 7Data CZ, s.r.o.;

Zboží – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany 7Data CZ, s.r.o.;

Reklamace - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti 7Data CZ, s.r.o. za vady zařízení nebo zboží;

Kupující – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od 7Data CZ, s.r.o. zakoupila zařízení nebo jiné zboží.

Vypůjčitel - každá fyzická nebo právnická osoba, která si od 7Data CZ, s.r.o. zapůjčila zařízení určená pro využívání služeb 7Data CZ, s.r.o.;

Rozsah odpovědnosti 7Data CZ, s.r.o.

Ve vztahu ke zboží nebo zařízení zakoupenému u 7Data CZ, s.r.o. odpovídá 7Data CZ, s.r.o. kupujícímu za to, že zboží nebo zařízení je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení může být tato lhůta zkrácena na 12 měsíců, u speciálních druhů zboží jako např. Li-ion akumulátory může být tato lhůta zkrácena na 6 měsíců, pokud takové zkrácení 7Data CZ, s.r.o. vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

Ve vztahu k zařízení zapůjčenému u 7Data CZ, s.r.o. odpovídá 7Data CZ, s.r.o. vypůjčiteli za to, že zařízení je při převzetí vypůjčitelem bez vad a ve shodě se smlouvou o výpůjčce. Vypůjčitel je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí do výpůjčky. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení může být tato lhůta zkrácena na 12 měsíců, pokud takové zkrácení 7Data CZ, s.r.o. vyznačí v příslušné smlouvě o výpůjčce.

Nároky kupujícího

V případě, že má zboží nebo zařízení při převzetí vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti. Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může kupující požadovat i dodání nového zboží nebo zařízení, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady. Není-li možná oprava, výměna součásti ani dodání nové věci, má kupující právo od smlouvy odstoupit. Pokud kupující neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu. Právo na dodání nové věci, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě. 7Data CZ, s.r.o. neodpovídá za vady zboží nebo zařízení způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou zákazníka, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přelepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.

Nároky vypůjčitele

V případě, že má zařízení při převzetí do výpůjčky vady, má vypůjčitel právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti. Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může vypůjčitel požadovat výměnu zapůjčeného zařízení za jiné vhodné k účelu výpůjčky. 7Data CZ, s.r.o. neodpovídá za vady zařízení způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do zařízení, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou vypůjčitele, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přelepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti vypůjčenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno, anebo v kterékoli 7Data CZ, s.r.o. Provozovně. Reklamace se uplatňuje osobně s podmínkou předložení kompletního reklamovaného zboží nebo zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamace je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u 7Data CZ, s.r.o., tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem prodejní doklad. Bez prodejního dokladu je možné reklamaci uplatnit na základě věrohodného doložení zakoupení zboží. Kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.

Právo na uplatnění reklamace zapůjčeného zařízení na základě smlouvy o výpůjčce má vypůjčitel v místě instalace zařízení. Reklamace se uplatňuje osobně s podmínkou předložení smlouvy o výpůjčce a uvést přesný charakter závady. Vypůjčitel obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.