

ZÁRUČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY 2010

firmy NOVAK SOFTWARE s.r.o., Stará cesta 16, Praha 4 a Pravdova 662/II, Jindřichův Hradec 377 01

IČ 26034166 DIČ CZ26034166, tel: 384 321 266, fax: 384 361 771

firma NOVAK SOFTWARE s.r.o. dále v textu jen "dodavatel" a zákazník jen "odběratel"

- 1.1. ZaSP se vztahují na zboží prodané mimo internetový obchod a na služby poskytované firmou NOVAK SOFTWARE v tomto rozsahu:
- | | |
|---|--|
| A. nové počítače | 12M (obchodní zákoník-na IČ), 24M (občanský zákoník-fyz.os.nepod.) |
| B. nové notebooky | 12M (obchodní zákoník-na IČ), 24M (občanský zákoník-fyz.os.nepod.) |
| C. ostatní počítače a notebooky (použité a repasované) | 6M |
| D. samostatné komponenty nové (i periferie nespotební povahy) | 12M (obchodní zákoník-na IČ), 24M (občanský zákoník-fyz.os.nepod.) |
| E. samostatné komponenty nové - povahy spotřebního materiálu | 6M |
| F. samostatné komponenty ostatní (použité, repasované, výprodejové) | 6M |
| G. veškeré služby hrazené zákazníkem | 6M |

- 1.2. Doba záruky je stanovena na záručním listě či faktuře nebo pouze na paragonu, který taktéž slouží jako záruční list. Pokud není záruční lhůta uvedena, platí záruka uvedená v těchto podmínkách.

- 2.1. Záruku lze uplatnit v záruční lhůtě po předložení nákupního dokladu nebo záručního listu vystaveného dodavatelem.
- 2.2. Povahu spotřebního materiálu má zboží nebo součást zboží tehdy, jestliže se díky své povaze používáním fyzicky opotřebovává. Jedná se tedy například o baterie, lampy v projektorech, inkousty, tonery apod.
- 2.3. Záruční podmínky se řídí zákony platnými v době prodeje předmětu záruky. Další podmínky jsou upraveny takto:
- A. Veškeré reklamace počítačů NOVAK Computer se řídí pravidly pro reklamace jednotlivých komponent, z kterých je PC složeno. To znamená, že pokud PC nefunguje, zákazník dopraví PC do sídla firmy NOVAK SOFTWARE, kde technik zjistí závadu a tuto odstraní. Dodavatel má na reklamaci zákonnou lhůtu 1 měsíc, ale vždy se snaží, aby odběratel nebyl danou nepřijemností omezen. Tímto není dotčeno právo dodavatele na vyúčtování rozdílu při výměně komponenty za lepší než byla v PC původně. Tento rozdíl se stanoví z rozdílu ceny nové komponenty a tržní hodnoty poškozené součásti jako by byla zcela funkční podle běžných zvyklostí a pravidel. Další pravidla:
- 2.3.A.1 Nelze uplatňovat reklamaci na počítač z důvodu toho, že do něj nelze určitou komponentu přidat či vyměnit. Pokud například bude odběratel požadovat lepší grafickou kartu, zakoupí ji u jiného dodavatele a tato se poté nepodaří do PC nainstalovat, neručí za tuto skutečnost dodavatel.
- 2.3.A.2 Dodavatel dále neručí za následky aktualizace BIOSu provedené nebo odsouhlasené zákazníkem.
- 2.3.A.3 Reklamaci lze uplatnit pouze na vadu. Zda jde nebo nejde o vadu, dodavatel zkoumá testováním jednotlivých dílů počítače, pokud dojde k závěru, že počítač je v pořádku, ale příčina reklamace přetrvává, navrhne zákazníkovi instalaci systému - tuto má zákazník povinnost zaplatit pouze v případě, že se tím důvod reklamace vyřeší. Pokud i po instalaci systému důvod reklamace přetrvává, zákazník instalaci nehradí a dodavatel provede kroky potřebné k opravě (tj. výměna zařízení, která sice prošla testy, ale díky otestování instalací je jejich vada pravděpodobná).
- 2.3.A.4 Při instalaci systému nemá dodavatel povinnost zachovat původní data. Data má zákazník povinnost zálohovat tak, aby o ně nepřišel.
- B. Reklamace nových notebooků (prodáváme značky ACER, HP a IBM) probíhá tak, že zákazník dopraví notebook do sídla firmy NOVAK SOFTWARE, kde technik zjistí závadu a problém vyřeší pomocí autorizovaného servisu pro danou značku. Zákazník může reklamaci učinit i přímo u jakéhokoli autorizovaného servisu pro danou značku. Ostatní pravidla jsou shodná se záručními podmínkami pro nové počítače NOVAK Computer (bod 2.3.A)
- C. Na ostatní počítače a notebooky (ne nové - tedy starší, repasované) poskytujeme záruku většinou 6 měsíců. Podmínky této záruky jsou stejné jako u nových počítačů a notebooků, samozřejmě při reklamaci může s daleko větší pravděpodobností nastat situace nemožnosti výměny některého zařízení. Pokud taková situace nastane, zákazník může žádat vrácení peněz, ale v takovém případě se u použitých zařízení vrací částka, za kterou by dodavatel totožné zařízení v provozuschopném stavu v daný okamžik nakoupil (tedy ne původní kupní cena). Baterie mají hranici reklamace - kapacitu 30 minut.
- D. Na nové komponenty poskytujeme záruku, která se liší dle druhu a značky (minimálně však dle občanského zákoníku pro fyzické nepodnikající osoby 24 měsíců a pro podnikající fyzické osoby s IČ a právnické osoby pak 12 měsíců). Reklamace komponent a periférií (tiskáren nespotební povahy) probíhá klasickým reklamačním procesem (do 30ti dní). Ze záruky nevyplyvá nárok na poskytnutí náhradního zařízení zdarma. Aby byla komponenta uznána jako nefunkční, nesmí fungovat v našich testovacích počítačích - tedy závada musí být zjevná. To znamená, že po převzetí vadné komponenty ji otestujeme na našich zařízeních a když zjistíme, že díl je funkční - tedy jde o neoprávněnou reklamaci, může dodavatel požadovat náhradu času na stráveném testu (až 500 Kč). Pokud je tedy díl na našich zařízeních funkční, domluví si odběratel standardní servis svého počítače u dodavatele. Dodavatel není povinen brát zřetel na názor či posudek jiného dodavatele VT.
- E. Na nové komponenty povahy spotřebního materiálu (viz bod 2.2) se poskytuje záruka snížená. Reklamaci lze uplatnit pouze za podmínky, že toto zboží nebylo pozměněno, poškozeno. Pokud zákazník reklamuje vlastnost životnosti (např. toner vydržel polovinu uváděné životnosti), je povinen toto doložit například výtisky počítačové tiskárny apod. Je potřeba si také uvědomit, že údaje o životnosti inkoustů a tonerů jsou při potisku 5% strany!
- F. Použité komponenty mají stejná záruční pravidla jako nové komponenty (2.3.D), ale záruční lhůtu mají většinou 1-6 měsíců, někdy pouze "záruku na vyzkoušení". Pokud není schopen dodavatel vyměnit či opravit vadnou komponentu, má odběratel nárok na vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) - stejné podmínky pro stanovení ceny jako v bodě "2.3.C". Pokud je sjednaná záruka u monitorů a tiskáren vyšší než 1 měsíc, nevztahuje se na VN trafo (monitory). MONITORY: Záruka se nevztahuje na kosmetické vady (design), které se netýkají zobrazení na obrazovce. TISKÁRNY: Záruka se nevztahuje na množství toneru či inkoustu v laserových a inkoustových tiskárnách.
- G. Na služby poskytujeme záruku 6 měsíců. Záruka samozřejmě neplatí na služby, které byly zákazníkovi provedeny bezplatně. Záruka na služby bude zcela uznána pouze u služeb, které v záruční lhůtě zákazník nemohl negativně ovlivnit !

- 3.1. Záruční podmínky na software se řídí těmito pravidly:
- 3.1.1. V zakázkovém listu počítače je uveden zakoupený software. Pokud na z-listu není uveden žádný SW, znamená to, že počítač byl zákazníkovi předán bez jakéhokoli software (do SW se nepočítá příprava na instalaci - zformátovaný disk) nebo mu byl do počítače nainstalován software, který si přinesl s řádnými licenčními ujednáními (popř. certifikáty) a tato instalace mu byla provedena bezplatně z důvodů odzkoušení počítače. Odběratel tedy stvrzuje, že pokud v předávaném počítači byl nějaký software, který nebyl fakturován, dodal odběratel kompletní originální balení (ne OEM) s licenčními čísly. Za legálnost programů dodaných odběratelem dodavatel neručí, ale certifikáty, jak již bylo řečeno, požaduje.
- 3.1.2. Pokud si odběratel zakoupil s počítačem jakýkoli software, ručí dodavatel za jeho 100% funkčnost a kompatibilitu s dodávaným systémem v den předání počítače. Jestliže dojde k jakémukoli problému v software, dodavatel je schopen tento problém odstranit v sídle firmy. Odstranění problému odběratel hradí dle příslušného platného ceníku. Servisní zásah je však bezplatný, pokud jej způsobil hardwarový problém počítače.

- 4.1. Záruka se nevztahuje na poruchy vlivem živlů (blesk apod.), nevhodnými zásahy uživatele nebo vlivem jiného zařízení pokud je projev záv. vizuální. Výše popsané záruční lhůty mohou být sjednány i jinak - pak musí být vypsány na prodejním dokladu (faktura, paragon) či záručním listu.
- 4.2. Záruční lhůta na reklamované zboží se v případě oprávněné reklamace prodlužuje o dobu reklamace. Tedy nelze si nárokovat novou záruční lhůtu, a to ani v případě výměny komponenty za novou (bezplatně).

za společnost vyhotovil jednatel Stanislav Novák

platí od 1.1.2010