

## Všeobecná ustanovení

---

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží, jenž bylo zakoupeno u společnosti Traiva s.r.o. a jehož reklamační byla uplatněna v záruční době. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se práva kupujícího neupravené reklamačním řádem občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

Ke každému zboží je přikládána faktura (vyjma reklamních předmětů) a dodací list, který může sloužit zároveň jako záruční, pokud tento není přiložen přímo od výrobce.

Zákazník bez zbytečného odkladu informuje společnost Traiva s.r.o., pokud zjistí jakýkoliv rozdíl mezi daňovým dokladem (dodacím listem) a skutečně dodaným zbožím (v druhu nebo množství) nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný daňový doklad (vyjma prodeje na splátky) a dodací list.

Kupující, který není spotřebitelem je povinen tento rozdíl nahlásit ihned, nejpozději do 72 hodin od převzetí zboží. Blíže o převzetí dodaného zboží čtěte v [obchodních podmínkách](#).

## Záruční podmínky

---

Není-li na dodacím, záručním listě nebo na eshopu u výrobku uvedeno jinak, je záruka na dodané zboží 24 měsíců. Pro kupujícího, který je spotřebitelem, platí záruční doba na veškeré spotřební zboží vždy nejméně 24 měsíců. Záruční doba na dodané zboží se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

Záruka na bezpečnostní tabulky, samolepka a zboží označené „Záruka 7 let“ : na tato výrobky poskytujeme spotřebitelům záruku 7 let. Záruku nelze uplatnit na zboží mechanicky, nebo jinak poškozené používáním. Vyblednutí barev do 50% původní intenzity je u plastových výrobků a barev přirozeným jevem a není kryto zárukou. Podobně se záruka nevztahuje na baterie a spotřební materiál. Záruku také nelze uplatnit, pokud byl výrobek instalován nebo používán v rozporu s návodem nebo podmínkám uvedeným na eshopu.

**U bezpečnostních tabulek a značení, právo na okamžitou výměnu. Podobný postup bude proveden i u jiných druhů zboží, pokud bude reklamované zboží na skladě.**

### V ostatních případech:

jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.

jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy.

jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy.

jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.

V případě výměny výrobku v záruční době je záruka obnovena v plné výši. Zákazník dostane nový záruční list, kde bude uvedeno nové sériové číslo. Další případná reklamáce se bude uplatňovat na základě tohoto nového záručního listu.

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který 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 výměny výrobku v záruční době je záruka obnovena v plné výši. Zákazník dostane nový záruční list, kde bude uvedeno nové sériové číslo. Další případná reklamáce se bude uplatňovat na základě tohoto nového záručního listu.

Reklamaci nelze uplatnit v následujících případech:

- mechanickým poškozením, neodbornou instalací, zacházením či obsluhou
- byly-li škody způsobeny počítačovými viry
- používáním zboží v podmínkách, které svými parametry neodpovídají parametrům uvedeným v dokumentaci
- zboží bylo poškozeno živly
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
- zboží poškozené zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN

V případě reklamáce výrobků, které slouží pro ukládání dat, doporučujeme důležitá data zálohovat.

U bezpečnostních tabulek vystavených intenzivnímu ultrafialovému světlu se nepovažuje za vadu změna barvy (vyblednutí) o 50 % v záruční době.

U LCD displejů fotoaparátů se záruka nevztahuje na vadné body uvedené v toleranci výrobce daného zboží.

Opotřebením výrobku a jeho částí, způsobené jejich běžným používáním (např. snížení kapacity akumulátorů, opotřebením náušníků sluchátek, mechanických částí, zobrazovačů, výbojek dataprojektorů apod.) nepodléhá záruce a není považováno za rozpor s kupní smlouvou dle Občanského zákoníku.

Dojde-li při přepravě zákazníkem k mechanickému poškození médií prodávaných bez obalu, reklamáce těchto médií bude vyřízena s ohledem na toto poškození při přepravě. Zákazníkovi je tedy doporučeno média zabezpečit při přepravě tak, aby nedošlo k jejich poškození.

V záruční době přesahující délku záruční doby stanovenou Občanským zákoníkem (zákonná záruční doba), nelze žádat výměnu výrobku nebo uplatnit odstoupení od kupní smlouvy.

## **Reklamační podmínky**

---

V případě poruchy nebo výskytu výrobní vady zboží v záruční době, je místem uplatnění reklamace provozovna firmy Traiva s.r.o., v případě elektro zboží autorizované servisní středisko pokud je uvedeno v záručním nebo dodacím listě. Není-li autorizované servisní středisko uvedeno, je místem uplatnění reklamace provozovna firmy Traiva s.r.o. To platí také v případě, kdy je kupujícím spotřebitel a servisní středisko není v místě, které je v místě provozovny prodávajícího nebo v místě pro kupujícího, bližším.

Zákazník může uplatnit reklamaci **doručení** zboží **poštou** na adresu:

Traiva s.r.o. REKLAMACE  
Pohraniční 104, Ostrava 3...

Nebo **osobně** v našich prodejnách uvedených na [www.traiva.cz](http://www.traiva.cz)

K reklamovanému zboží prosím přiložte:

fakturu, nebo daňový doklad o nákupu  
kopii dodacího a záručního listu ( jen elektro zboží)  
záruční list výrobce, byl-li se zbožím dodán ( jen elektro zboží)  
přesný popis závad a jejich projevů, byla-li reklamace zaslána poštou

V případě reklamace nás můžete kontaktovat viz. [kontakty](#).

Je-li reklamace uznána jako oprávněná, bude po jejím vyřízení zboží zasláno zákazníkovi na náklady firmy Traiva s.r.o. Při uznané reklamaci má dále kupující, který je spotřebitelem, nárok na úhradu všech nutných nákladů k uplatnění reklamace. Pokud jsou dány podmínky pro odstoupení od smlouvy z důvodu na straně prodávajícího, má spotřebitel právo na úhradu veškerého zaplaceného plnění.

Prodávající vždy zajistí vyhotovení písemného protokolu o zjištěných závadách a formě jejich odstranění, doporučujeme kupujícímu si tato potvrzení uchovávat po dobu platnosti záruky.

O reklamaci prodávající rozhodne ihned (bezpečnostní tabulky a značení), ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím spotřebitelem nedohodne jinak.

Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

## Dopravní podmínky

---

Při převzetí zásilky je kupujícímu, který je spotřebitelem, doporučeno přezkontrolovat stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice, atd.) a odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je doporučeno bez zbytečného odkladu telefonicky oznámit prodávajícímu na telefonu 596123556 a sepsat s dopravcem zápis o škodě a tento do 24 hodin zaslat faxem nebo e-mailem prodávajícímu.

Skrytou vadu zásilky je kupujícímu, který je spotřebitelem, doporučeno oznámit dopravci bez zbytečného odkladu a vyžádat si sepsání zápisu o škodě.

Dopravce má právo přesvědčit se o skutečném stavu poškození či částečné ztráty zásilky. Z těchto důvodů doporučujeme kupujícímu s poškozenou zásilkou nemanipulovat a zachovat i obal, ve kterém mu byla poškozená zásilka doručena.

Pro kupujícího, který není spotřebitelem, platí povinnost překontrolovat stav zásilky dle výše uvedeného postupu, nejpozději do tří dnů od převzetí zboží. V případě převzetí zásilky od dopravce nemá kupující žádné nároky na pozdější reklamace poškozené zásilky vůči prodávajícímu. Převzetím zásilky je další reklamace ohledně poškození a neúplnosti zásilky řešena pouze s dopravcem.

Tento reklamační řád platí od 1.6. 2018

Traiva s.r.o.

Pohraniční 104, 70300 Ostrava 3

Za Traiva s.r.o. Ing. Karel Ospalík, ředitel

