

Reklamační řád – VPPC Servis výpočetní techniky

I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje postup a podmínky uplatnění práv z vadného plnění (reklamace) ve vztahu ke službám a zboží poskytovaným podnikatelem:

Pavel Vylimec

VPPC Servis výpočetní techniky

IČO: 11958120

Sídlo: Nade Dvorem 309, 763 61 Pohořelice

Telefon: +420 739 136 356

E-mail: info@vppc.cz

Web: www.vppc.cz

(dále jen „Servis“ nebo „Prodávající“)

2. Servis se zabývá opravami a servisem výpočetní techniky, mobilních telefonů, notebooků a stolních počítačů, včetně prodeje náhradních dílů, příslušenství, doplňků. Dále pak prodejem nové a repasované výpočetní techniky
3. Tento reklamační řád je vydán v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
4. Reklamační řád je veřejně přístupný v provozovně a na webových stránkách www.vppc.cz.

II. Záruční doby

Délka záruky se liší podle charakteru zboží nebo provedené služby:

1. **Nové zboží a příslušenství** – záruka **24 měsíců** od data prodeje.
2. **Servis provedený s použitím nových náhradních dílů** – záruka **24 měsíců** na provedenou práci a použitý nový díl.
3. **Repasované nebo použité náhradní díly** – záruka **12 měsíců**.
4. **Repasované nebo použité zboží** – záruka **12 měsíců**, pokud není uvedeno jinak.
5. **Opravy základních desek** – záruka **3 měsíce**.
6. **Náhradní díly dodané zákazníkem** – **bez záruky**, protože Servis nezodpovídá za jejich původ, kvalitu ani funkčnost.

Záruka začíná běžet dnem převzetí opraveného zařízení nebo zakoupeného zboží.

III. Odpovědnost za vady

1. Servis odpovídá zákazníkovi za to, že poskytnutá služba nebo prodané zboží nemá při převzetí vady a že má vlastnosti, které byly sjednány nebo které jsou pro daný druh služby či zboží obvyklé.
2. U služeb (např. opravy zařízení) odpovídá Servis za vady vzniklé v průběhu provádění nebo v důsledku vadně provedené opravy.
3. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé:
 - mechanickým poškozením zařízení,
 - používáním v rozporu s návodem nebo doporučeními,

- neodborným zásahem uživatele nebo třetí osoby,
 - běžným opotřebením,
 - poškozením způsobeným elektrickým přepětím, vodou nebo statickou elektřinou,
 - porušením záruční pečeti nebo jiného ochranného označení Servisu,
-

IV. Uplatnění reklamace

1. Reklamací může zákazník uplatnit osobně v provozovně Servisu nebo zasláním zařízení na adresu:
Pavel Vylimec – VPPC Servis výpočetní techniky, Nade Dvorem 309, 763 61 Pohořelice.
 2. Při uplatnění reklamace je nutné předložit:
 - doklad o provedení služby nebo koupi (např. faktura, servisní protokol),
 - popis zjištěné vady a jak se projevuje,
 - pokud možno i příslušenství, které může souviset s vadou (nabíječka, baterie apod.).
 3. Pro snadné a přehledné uplatnění reklamace může zákazník využít formulář:
[**Reklamační formulář \(PDF\)**](#)
 4. Servis vystaví zákazníkovi **potvrzení o přijetí reklamace**, které obsahuje datum, popis vady, identifikaci zařízení a požadovaný způsob vyřízení.
 5. Reklamací bude vyřízena **bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů** od uplatnění, pokud se Servis se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.
 6. O výsledku reklamace bude zákazník informován osobně, telefonicky nebo e-mailem.
-

V. Způsob vyřízení reklamace

1. Pokud je reklamace oprávněná, Servis podle povahy vady:
 - bezplatně vadu odstraní (provedením opravy), nebo
 - zajistí výměnu vadného dílu, nebo
 - poskytne přiměřenou slevu z ceny, nebo
 - umožní odstoupení od smlouvy a vrácení peněz.
 2. Pokud je reklamace neoprávněná (např. vada vznikla vinou zákazníka), Servis o této skutečnosti zákazníka písemně informuje a zařízení vrátí v původním stavu. V takovém případě může být účtován poplatek za diagnostiku dle aktuálního ceníku.
 3. Po vyřízení reklamace vydá Servis zákazníkovi **potvrzení o způsobu vyřízení reklamace**, které bude obsahovat datum, popis provedené opravy nebo důvod zamítnutí.
-

VI. Použité a repasované náhradní díly

1. Servis může při opravě použít nové, repasované nebo použité díly, vždy však tak, aby oprava byla funkční a bezpečná.
2. Typ použitého dílu (nový / repasovaný / použitý) je zákazníkovi sdělen při převzetí zakázky nebo před zahájením opravy.

3. Záruka na repasované či použité díly se poskytuje v rozsahu a délce uvedené v servisním protokolu.
-

VII. Zvláštní ustanovení

1. Reklamací nelze uplatnit, pokud:
 - zařízení bylo mechanicky poškozeno po převzetí,
 - bylo používáno v nevhodném prostředí (vlhkost, prach, extrémní teploty),
 - zákazník provedl zásah do zařízení bez vědomí Servisu,
 - **byla porušena záruční pečeť nebo jiný ochranný prvek Servisu,**
 - se jedná o běžné opotřebení nebo snížení kapacity baterie.
 2. Po dobu vyřizování reklamace neběží záruka na zařízení nebo jeho část, která je předmětem reklamace.
-

VIII. Náklady a převzetí zařízení

1. Servis nenese odpovědnost za data uložená v zařízeních, pokud nebyla výslovně sjednána jejich záloha. Zákazník je povinen si data před opravou zálohovat.
 2. Po vyřízení reklamace je zákazník povinen zařízení převzít bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od oznámení. Po této době může být účtován skladovací poplatek dle aktuálního ceníku.
-

IX. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je platný a účinný od **15. 10. 2025**.
2. Servis si vyhrazuje právo provádět změny tohoto reklamačního řádu, přičemž nové znění bude vždy zveřejněno na webu www.vppc.cz.
3. Ve věcech neupravených tímto řádem se postupuje podle příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.