

## Podmínky pro uplatnění záruky v servisním středisku společnosti mivvy

- 3. revize ze dne 1. října 2009 -

*Než vás seznámíme se základními podmínkami pro uplatnění záruky, dovolili bychom si vás upozornit, že k uplatnění záruky je vždy povinen se vyjádřit prodejce. Naše podmínky jsou striktně určeny jednak výrobcem, dále prodejcem a v neposlední řadě platným zákonem.*

Záruční lhůta na zařízení, jakým je osobní počítač, mobilní telefon, přehrávač MP3/4 aj. a jejich příslušenství obecně začíná dnem prodeje, který je uveden na platném originálu záručního listu, případně na nabývacím daňovém dokladu. Tyto doklady musí nezbytně obsahovat značku a typové označení přístroje, jeho výrobní číslo (pokud je uvedeno), identifikační údaje prodejce, datum, razítko a podpis prodejce.

Záruční lhůta na zařízení, jehož kupujícím je fyzická osoba a který je prodáván jako nové a bezvadné zařízení, je 24 měsíců, pokud není stanoveno jinak. Záruční lhůta se v případě uplatnění odpovědnosti za vady v záruční lhůtě prodlužuje o dobu opravy. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen zařízení převzít, se do záruční lhůty nepočítá, resp. se o tuto dobu prodlužuje doba záruční lhůty.

Servisní středisko mivvy si vyhrazuje právo odmítnout provedení záruční opravy v případě chybějícího nebo neúplně vyplněného či neoprávněně pozměněného záručního listu.

**Upozornění:** Při požadavku kupujícího na uplatnění nároku na odstranění vady je povinen se především vyjádřit prodávající.

Servisní středisko je oprávněno odmítnout provedení záruční opravy v případě, že:

- zařízení není funkční v důsledku chybně provedené instalace, provedené kupujícím,
- bylo zařízení používáno v rozporu s návodem k obsluze,
- byl u zařízení proveden mechanicky i softwarově (jako např. nastavení přístroje, které způsobilo jeho nefunkčnost, chybné nebo nadměrné formáty stahované z PC do MP4 aj.) neodborný nebo neoprávněný zásah,
- byla závada způsobena cizími látkami vniklými do přístroje,
- bylo zařízení poškozeno vlivem neodvratné události (živelná pohroma),
- zákazník způsobil závadu zařízením skladováním mimo rozmezí teplot, uvedených v návodu na obsluhu,
- zákazník způsobil závadu skladováním nebo provozováním ve vlhkém, prašném, chemicky agresivním či jinak nevhodném prostředí (oxidace aj.),
- je zařízení mechanicky poškozeno vinou zákazníka,
- bylo zařízení připojeno na jiné než výrobcem doporučené originální napájecí zařízení, nebo na jiné než výrobcem určené napětí,
- závada byla způsobena použitím jiného než výrobcem doporučeného příslušenství,
- se nejedná o závadu, nýbrž o vlastnost zařízení nebo jeho části (nefunkčnost způsobená vybitím nebo podvybitím baterií aj.)

Záruka nemůže být uplatněna v případě, je-li vyžadována modifikace nebo adaptace k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení, nebo možnost jeho provozu v jiné zemi, než pro jakou bylo navrženo, vyrobeno a schváleno. Pokud bude během opravy zjištěno, že závada není v souladu se záručními podmínkami, hradí náklady na opravu objednatel opravy. Dále se záruční oprava nevztahuje na speciální úpravy vzhledu a odblokování bezpečnostního kódu.

Dojde-li k výměně zařízení, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.

Záruku na zařízení a jeho příslušenství nelze uplatnit v případě, kdy zařízení nebo jeho příslušenství vykazuje charakter běžného opotřebení.

V případě neoprávněné reklamace, neprojevené závady nebo porušení jiného ustanovení těchto podmínek, bude zboží zasláno zpět na náklady objednatele opravy s poplatkem 200,- Kč bez DPH formou dobírky.

**Upozornění:** Fyzická osoba je oprávněna reklamovat zařízení u svého prodejce a stejně tak má možnost zaslat zařízení přímo do servisního střediska mivvy a.s.. Pokud fyzická osoba zašle zboží, jehož prodávajícím není mivvy a.s., do servisního střediska mivvy a.s., bere na sebe veškerá případná rizika poškození nebo zcizení zboží, neboť v tomto případě mezi ní a mivvy a.s. neexistuje žádný právní vztah.

#### RMA formulář

Každý požadavek prodejce, velkoobchodu nebo distributora na uplatnění nároku na odstranění vady je servisním střediskem přijat a evidován pod tzv. RMA číslem. Pro další průběh reklamačního řízení je tedy nezbytné jej získat. Přístup k tomuto formuláři je možný pouze po zaregistrování na webových stránkách společnosti mivvy ([www.mivvy.eu](http://www.mivvy.eu)). Po vyplnění elektronického formuláře se automaticky vygeneruje RMA číslo včetně reklamačního protokolu.

Zásilku s reklamací je nutné viditelně označit tímto číslem a přiložit vytištěný výše zmíněný protokol.

Zásilku zašlete bez zbytečných průtahů na adresu servisního střediska mivvy a.s.:

*mivvy a.s.*  
*Setecká 338*  
*336 01 Blovice*

#### Reklamační lhůta:

**Pro fyzickou osobu (koncového zákazníka)** začíná reklamační lhůta běžet po doručení předmětu reklamace na servisní středisko mivvy a.s., a to jen v případě, že prodávajícím zařízení je mivvy a.s..

**Pro prodejce, velkoobchody a distributory** začíná reklamační lhůta běžet po vyplnění RMA formuláře na webových stránkách společnosti mivvy ([www.mivvy.eu](http://www.mivvy.eu)). Do této lhůty se započítává doba na přepravu na servisní středisko mivvy a.s.

V případě, že se vyskytne technický problém s vyplněním elektronického formuláře nebo neproběhne-li předání zásilky od přepravní společnosti servisnímu středisku mivvy a.s. včas, neprodleně kontaktujte servisního pracovníka na emailu [reklamace@mivvy.eu](mailto:reklamace@mivvy.eu) nebo telefonním čísle (+420) 371 120 046.

Konec reklamační lhůty je považován za den fyzického předání předmětu reklamačního řízení objednateli opravy od přepravní společnosti.

V Plzni dne 15. září 2008

