HARDWARIO STORE

Reklamace zboží

Jak reklamovat vadné zboží koupené od společnosti HARDWARIO: kam reklamaci poslat, co v ní uvést a jak dlouho trvá vyřízení. Zákonná práva z vadného plnění a záruku 36 měsíců na výrobky HARDWARIO stanoví Všeobecné obchodní podmínky HLN.261008.01 (články 12 a 15).

DOKUMENT: HLN.261008.03-R4 **PLATNÉ OD:** 1. listopadu 2026 **NAHRAZUJE:** HLN.261008.03-R3

Kam reklamaci poslat

E-mail	ask@hardwario.com
Adresa pro zaslání nebo předání zboží	HARDWARIO a.s., U Jezu 525/4, 460 01 Liberec, Česká republika

Reklamaci můžete poslat e-mailem nebo dopisem. V některých případech je k řádnému vyřízení reklamace potřeba zboží fyzicky předat (odstavec 12.11 Všeobecných obchodních podmínek); zboží můžete zaslat nebo předat na uvedenou adresu.

Co v reklamaci uvést

- vaše jméno nebo název firmy a kontakt (e-mail, telefon),
- číslo objednávky nebo faktury a datum nákupu,
- označení zboží a jeho sériové číslo (SN, u zařízení s mobilním připojením také IMSI),
- popis vady: co přesně nefunguje a za jakých okolností se vada projevuje,
- jaký způsob vyřízení požadujete,
- u výrobku HARDWARIO, zda reklamujete ze zákonných práv, nebo ze záruky.

Můžete použít reklamační formulář na konci tohoto dokumentu, není to však povinné.

Spotřebitelé

Nakupujete-li mimo svoji podnikatelskou činnost, platí článek 12 Všeobecných obchodních podmínek. Hlavní body:

- Vady, které se projeví do dvou let od převzetí zboží, můžete reklamovat; projeví-li se vada během prvního roku, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- Můžete požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu; za podmínek odstavce 12.5 přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy.
- Přijetí reklamace vám potvrdíme při jejím uplatnění, a pošlete-li ji e-mailem nebo dopisem, bez zbytečného odkladu po jejím obdržení; potvrzení zašleme e-mailem i s předpokládanou dobou vyřízení.

- Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího obdržení, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.
- Je-li reklamace oprávněná, uhradíme vám účelně vynaložené náklady, které doložíte (například cenu dopravy).
- Reklamaci ze záruky na výrobky HARDWARIO vyřizujeme stejně; dopravu tam i zpět u ní platíme my (předplacený přepravní štítek nebo úhrada účelně vynaložených nákladů).

Nejste-li s vyřízením reklamace spokojeni, můžete se obrátit na Českou obchodní inspekci, která je příslušná k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů (https://www.coi.cz).

Podnikatelé

Nakupujete-li v rámci své podnikatelské činnosti, platí odstavce 4.4 až 4.8 Všeobecných obchodních podmínek a na hardware HARDWARIO záruka podle článku 15 s postupem podle Záručních podmínek HLN.261009.06. Hlavní body:

- Zboží zkontrolujte do 10 pracovních dnů od převzetí; chybějící zboží, viditelné poškození a jiné zjevné vady oznamte v této lhůtě písemně.
- Na hardware HARDWARIO máte záruku 36 měsíců od dodání (článek 15 Všeobecných obchodních podmínek). Vadu oznamte na ask@hardwario.com se sériovým číslem (HSN); pro zaslání vám přidělíme číslo RMA.
- U reklamace ze záruky na hardware HARDWARIO platíme dopravu tam i zpět: pošleme předplacený přepravní štítek nebo uhradíme účelně vynaložené náklady a opravený nebo vyměněný kus vrátíme na naše náklady. Jiné vadné zboží zašlete na své náklady a nebezpečí na adresu sídla.
- Na zboží jiných výrobců se vztahuje záruka jejich výrobce; s jejím uplatněním vám pomůžeme.

Zákonná práva a záruka

	ZÁKONNÁ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ	ZÁRUKA ZA JAKOST NA VÝROBKY HARDWARIO
Zboží	veškeré zboží	zařízení, moduly a příslušenství vyrobené společností HARDWARIO; ne baterie a jiný spotřební materiál
Doba	2 roky od převzetí	36 měsíců od převzetí; na opravený nebo vyměněný výrobek nejméně 3 měsíce
Pro koho	spotřebitele (podnikatelé: odstavce 4.4 až 4.8)	každého kupujícího
Vyřízení	nové zboží nebo oprava; za podmínek odstavce 12.5 sleva nebo odstoupení od smlouvy	bezplatná oprava nebo výměna; není-li možná, vrácení kupní ceny
Pravidla	článek 12 Všeobecných obchodních podmínek	článek 15 Všeobecných obchodních podmínek

V prvních dvou letech si spotřebitel zvolí, zda vadu reklamuje ze zákonných práv, nebo ze záruky; zákonná práva jsou bezplatná a záruka se jich nedotýká. Po dvou letech se vada výrobku HARDWARIO reklamuje ze záruky. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení ani na vady způsobené použitím v rozporu s dokumentací, nesprávnou instalací, skladováním nebo zacházením, mechanickým poškozením nebo opravou či úpravou, kterou neprovedl HARDWARIO.

Reklamační formulář

Vyplňte a pošlete na ask@hardwario.com nebo přiložte k zásilce se zbožím.

ZÁKAZNÍK

Zákazník (jméno nebo firma) _____

Kontaktní osoba _____

E-mail a telefon _____

Adresa _____

_____

REKLAMOVANÉ ZBOŽÍ

Označení zboží _____

Sériové číslo (SN, IMSI) _____

Číslo objednávky nebo faktury _____

Datum nákupu _____

Popis vady _____

_____

_____

Požadovaný způsob vyřízení _____

Zákonná práva, nebo záruka _____

VYPLNÍ HARDWARIO

Číslo reklamace _____

Datum přijetí reklamace _____

Reklamaci vyřizuje _____

Vyjádření HARDWARIO _____

_____

Datum vyřízení reklamace _____