

HARDWARIO STORE

Reklamace zboží

Jak reklamovat vadné zboží koupené od společnosti HARDWARIO: kam reklamaci poslat, co v ní uvést a jak dlouho trvá vyřízení. Práva z vadného plnění stanoví Všeobecné obchodní podmínky HLN.261008.01.

DOKUMENT: HLN.261008.03-R2 **PLATNÉ OD:** 9. října 2026 **NAHRAZUJE:** HLN.261008.03-R1

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.

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.
- Do 5 pracovních dnů od obdržení reklamace vám e-mailem potvrdíme její přijetí a předpokládanou dobu vyřízení.
- Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího obdržení, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

- Je-li reklamáce oprávněná, uhradíme vám účelně vynaložené náklady, které doložíte (například cenu dopravy).

Nejste-li s vyřízením reklamáce 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 Záruční podmínky 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 24 měsíců od dodání. Vadu oznamte na ask@hardwario.com se sériovým číslem (HSN); pro zaslání vám přidělíme číslo RMA.
- Vadné zboží zašlete na své náklady a nebezpečí na adresu sídla; opravený nebo vyměněný kus vám pošleme na naše náklady.
- Na zboží jiných výrobců se vztahuje záruka jejich výrobce; s jejím uplatněním vám pomůžeme.

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

VYPLNÍ HARDWARIO

Číslo reklamace

Datum přijetí reklamace

Reklamaci vyřizuje

Vyjádření HARDWARIO

Datum vyřízení reklamace