

2. 10. 2013

Vážení,

dne 2.8.2013 jsem na olomoucké pobočce společnosti Gigacomputer reklamoval výrobek Sony Vaio VPC-SB1B9E/B, který jsem zde zakoupil dne 4.12.2012. Byl mi vystaven příjmový protokol č.135200537. Všechny podstatné dokumenty posílám v příloze.

Prodejcem jsem byl ubezpečen, že reklamace bude vyřízena do 30 dnů. V protokolu je také uvedeno předpokládané datum opravy na 1.9.2013. Má žádost však nebyla do té doby vyřízena.

Proto jsem prodejce kontaktoval a opakovaně jej žádal o urychlené vyřízení žádosti. Bohužel neúspěšně. Prodejce dokonce nereagoval ani na můj e-mail, ve které jsem jej upozornil na tristní stav záležitosti s tím, že pokud nebude reklamace vyřízena do 2 měsíců od podání, budu nucen od kupní smlouvy odstoupit.

Tímto upozorněním jsem prodejci poskytl přiměřenou lhůtu pro odstranění vad ve smyslu § 437 odst. 3 a 4 obchodního zákoníku. Není nutno dodávat, že 2 měsíce nevyřízená reklamace mne silně limituje v činnosti a již mi způsobila značné časové i finanční ztráty.

Proto jsem na základě § 437 odst. 5 obchodního zákoníku nucen odstoupit od kupní smlouvy a požaduji vrácení kupní ceny včetně ceny SSD disku, který byl do notebooku dodatečně nainstalován.

S pozdravem

--

Mgr. Jan Husák

10. 10. 2013

obrý den pane Husáku,

Velice děkujeme za Váš email, který jste nám poslal a věnoval mu tak svůj čas.

Pečlivě jsem si přečetl Vaši zprávu a vše prošel v systému. Vaše servisní zakázka číslo 135200537 přijata dne 2.8.2013 je aktuálně řešena přímo v externím autorizovaném servisním středisku, kde je na zařízení prováděna hloubková diagnostika dle, které bude zjištěna závada a následně bude odstraněna opravou.

Při kontrole Vaší faktury a záručního listu jsme zjistili, že zařízení bylo nakoupeno v rámci obchodní činnosti a na dokladech bylo uvedeno IČ a DIČ.

V tomto případě tedy nemohlo být vyhověno Vašemu požadavku na odstoupení od kupní smlouvy, jelikož tento nárok nevznikl.

Děkujeme Vám za pochopení a věřím, že celou reklamaci pro Vás vyřešíme v co nejbližším možném termínu.

Přeji hezký den a pohodový zbytek týdne.

Radomil Bilovský

14. 10. 2013

Vážený pane Bilovský,

Já si samozřejmě uvědomuji, že jde o obchodněprávní vztah. Ve výpovědi kupní smlouvy jsem postupoval dle obchodního zákoníku, tudíž nevidím žádný důvod, proč by nebyla platná. Sdělte mi proto, jaké konkrétní podmínky pro odstoupení nebyly splněny, jinak trvám na podané výpovědi.

S pozdravem

Mgr. Jan Husák

16. 10. 2013

Hezký dobrý den pane Husáku,

Děkujeme za Vaši zpětnou vazbu, kterou jste nám napsal a společně se na celou věc podíváme.

Vše jsem si ještě jednou prošel v systému a odstoupení od kupní smlouvy bohužel není možné, jelikož při kontrole příjmového protokolu, který jste obdržel při předání notebooku na reklamaci, byly zjištěny chybějící šroubky v zařízení, které jsou u notebooků SONY zapečetěné a jsou tak ze strany dodavatele brány jako záruční pečeti.

V důsledku absence těchto záručních pečeti vznikla s řešením reklamace komplikace, která bohužel časově protáhla standardní průběh a standardní dobu celé reklamace s dodavatelem. Samozřejmě pro Vás celou reklamaci vyřešíme a urgujeme ji u dodavatele aby byla co nejdříve vyřízena a zařízení zpět u Vás.

Bohužel z výše uvedeného se samozřejmě protáhla i nezbytně nutná doba na vyřízení Vaší reklamace, kterou nám ukládá zákon a nebyla tak naplněna podstata pro odstoupení od kupní smlouvy z důvodu delšího trvání reklamačního řízení.

Děkujeme za pochopení a věřím, že reklamace bude úspěšně vyřízena.

Přeji hezký den a pohodový zbytek týdne.

Radomil Bilovský

operátor servisu

GIGACOMPUTER s.r.o.

1. 11. 2013

Vážený pane Bilovský,

O uvolněných a chybějících šroubcích vím, sám jsem tuto záležitost uvedl do příjmového protokolu. Nebyl jsem však prodejcem upozorněn na rizika problému. Závada může mít tyto dva důvody:

1) Výrobek Sony Vaio VPC-SB1B9E/B, který jsem zakoupil na olomoucké pobočce GigaComputer dne 4.12.2012, byl zařazen v kategorii "renew", byl tudíž zlevněný. Domnívám se proto, že šroubky mohly být povoleny už před koupí. Na případná rizika jsem nebyl upozorněn.

2) Bezprostředně po zakoupení jsem dal notebook technikům společnosti GigaComputer, aby mi v něm vyměnili SSD disk za původní HDD disk. K povolení šroubů mohlo dojít i při této proceduře, na žádné riziko jsem však nebyl upozorněn.

Zároveň kategoricky odmítám jakýkoliv zásah do hardwaru notebooku mnou samotným.

Na absenci záručních pečeti tudíž nenesu žádný podíl. Podstata pro odstoupení od kupní smlouvy byla z mého hlediska zcela naplněna. Vámi zmiňovanou komplikaci sice chápu, ale nehodlám díky této závadě (na které absolutně nemám podíl) být déle než čtvrt roku bez notebooku.

Na základě § 437 odst. 5 obchodního zákoníku znova a důrazně trvám na odstoupení od kupní smlouvy a vrácení peněz (včetně ceny SSD disku). Pokud mi v tomto urychleně nevyhovíte, budu případ řešit soudní cestou. Reklamační řízení trvající déle než čtvrt roku je pro mne nepřijatelné!

S pozdravem

Mgr. Jan Husák

27. 11. 2013

Pane Bilovský,

posílám písemné potvrzení na základě našeho dnešního telefonického hovoru.

Do konce tohoto týdne očekávám, že se mi ozvete a budete mne informovat o stavu mé zakázky. Za základě této informace se dohodneme na jasném a jednoznačném řešení případu.

Zároveň Vás žádám o reakci na můj předchozí e-mail z 1.11.2013, který příkládám v příloze včetně předchozí korespondence. Považoval bych minimálně za standardní obchodnický přístup na takto závažné žádosti odpovědět. Stejně tak se mi příčí Vaše mlžení ohledně termínů a stávající situace. Pokud není ve Vaší kompetenci řešení těchto záležitostí, poskytněte mi kontakt na osobu zodpovědnou, případně na vedoucího pobočky či firmy, abych případ mohl urgentně řešit s ním.

Domnívám se, že za mne osobně i za firmu, kterou zastupuji, jsem dosud měl nadstandartní trpělivost. Nicméně tato je u konce a já vás ujišťuji, že nemluví do větru a pokud se urychleně tato záležitost nevyřeší, udělám všechno pro to, aby se o tomto absurdním řešení reklamace a neserióznosti firmy GigaComputer dozvědělo co nejvíce lidí. Serverů a fór, kde se lze vyjádřit, je víc než dost a kontaktů a známých, které takto oslovím a budu varovat také není málo. Soudní cesta bude záhy následovat.

S pozdravem

Mgr. Jan Husák

27. 1. 2014

Dobrý den pane Husák,

Na základě telefonické komunikace Vám posílám slíbené info.

Celý problém (včetně e-mailové komunikace) jsem předal kompetentní osobě. Do konce tohoto týdne by se mělo dostat vyjádření k této celé situaci. Jiné informace k této situaci bohužel nemám.

Děkuji

S přáním krásného dne

Jiří Foršt

operátor servisu

GIGACOMPUTER s.r.o.

7. 2. 2014

Pane Záhorský,

na olomoucké pobočce mi bylo řečeno, že pokud do konce měsíce ledna německý servis nedokončí půl roku nevyřízenou zakázku, ozvěte se mi a dohodneme se na dalším postupu.

Je 7. února a stále jste se mi neozval. Vážně chcete mít dobrou reklamu v Černých ovcích?

S pozdravem

--

Mgr. Jan Husák

11. 2. 2014

Dobrý den pane Husáku,

dovolte mi prosím reagovat na Váš email.

Jelikož náš servisní partner nebyl schopen dodat potřebné náhradní díly, bude zakázka ukončena dobropisem v nejbližší možné době. Prosím tedy o strpení, než se celá záležitost zprocesuje a bude Vám zaslán dobropis k potvrzení a následně bude zařízení proplaceno.

Děkuji za pochopení a přeji příjemný zbytek dne.

S pozdravem,

Jan Záhorský
vedoucí technického úseku
GIGACOMPUTER s.r.o.

5. 3. 2014

Dobrý den,
rád bych se informoval o postupu při tvorbě dobropisu.
Nerad bych na něj čekal dalšího půl roku.

Děkuji za vyjádření,

S pozdravem

Jan Husák

25. 3. 2014

Dobrý den,
rád bych se informoval o postupu při tvorbě dobropisu.
Nerad bych na něj čekal dalšího půl roku.

Děkuji za vyjádření,

S pozdravem

Jan Husák