

Reklamační řád

V souladu s ustanovením § 2099 a násl., § 2113 a násl., § 2615 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a všeobecnými obchodními podmínkami vydává IČ48579823 tento Reklamační řád:

Článek 1 – Právo kupujícího (objednatele) na reklamaci vadného zboží

1. Při dodávkách zboží kupujícím (objednatelům) odpovídá prodávající za to, že zboží či dílo má požadovanou jakost, množství a provedení dle smlouvy (objednávky) a je zabaleno nebo namontováno způsobem stanoveným ve smlouvě (objednávce) či ve všeobecných obchodních podmínkách.
2. Vyskytne-li se u zboží vada, tj. stav, kdy zboží není dodáno nebo namontováno v souladu s kupní smlouvou, smlouvou o dílo, objednávkou, všeobecnými obchodními podmínkami, má kupující (objednatel) právo tuto vadu reklamovat.
3. O oprávněnosti reklamace rozhoduje prodávající bez zbytečného odkladu. V případech kdy vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení (např. dodavatele materiálu), může být lhůta delší.
4. V případě reklamace motoru nebo jeho řízení si prodávající vyhrazuje právo posoudit na místě instalace technické podmínky zapojení a instalace výrobku, a to ještě před demontáží výrobku. K posouzení instalace může prodávající vyslat svého technika nebo technika dodavatele reklamovaných komponentů. Nebude-li prodávajícímu nebo i jeho dodavateli posouzení na místě instalace umožněno, je prodávající oprávněn reklamaci zamítnout.
5. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu. Pokud dojde k dohodě o odstranění vady, může být odstraněna v delší lhůtě. Pokud kupující (objednatel) není spokojen s vyřízením reklamace u dodavatele, může uplatnit své právo prostřednictvím soudu.
6. Prodávající nepřejímá žádné nároky na případné úhrady nákladů souvisejících s reklamací či případnou výměnou vadného výrobku, nezavázal-li se k tomuto výslovně ve smlouvě.

Článek 2 – Uplatňování reklamace

Reklamaci uplatňuje kupující (objednatel) u dodavatele v sídle společnosti. Reklamaci lze uplatnit nepřetržitě prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky po provozní dobu kanceláře prodávajícího. Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn. že kromě vytknutí vad dokládá i údaje o pořízení zboží (cena a datum pořízení), což prokáže příslušným dokladem a záručním listem, byl-li vydán. Reklamaci musí kupující (objednatel) uplatnit bez zbytečného odkladu ve lhůtách dle §2112 a §2618 českého občanského zákoníku.

Článek 3 – Záruční doba a lhůta pro uplatnění reklamace.

Podmínkou uznání reklamace je:

- uplatnění reklamace v záruční době
- dodržení podmínek stanovených v manuálu výrobku, záručním listě nebo všeobecně známých pravidel pro užívání věcí
- že na zboží není vada vzniklá neodbornou manipulací ze strany kupujícího (objednatele)/uživatele nebo v důsledku běžného opotřebení
- předložení záručního listu, byl-li vydán
- uhrazení kupní ceny či ceny díla za dodané zboží

Záruční doba je:

- 48 měsíců ode dne převzetí zboží, díla, pokud není ve smlouvě, objednávce, rozpočtu nebo záručních podmínkách konkrétního výrobku uvedena jiná záruční doba
- 3 měsíce na opravu nebo úpravu zboží

Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím (objednatel). V případě, že k předání a převzetí zboží nedošlo v důsledku nedostatku spolupůsobení kupujícího (objednatele), běží záruční doba dnem, kdy mělo být zboží či dílo předáno.

Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží tj. S dobou po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.

Vyřídí-li se reklamace kupujícího (objednatele) výměnou vadného zboží za bezvadné, neběží na nové zboží nová záruční doba. Je-li kupujícímu (objednateli) reklamace vyřízena výměnou zboží za nové, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamace do okamžiku, kdy je kupující (objednatel) povinen si zboží převzít. Je-li kupujícímu (objednateli) reklamace vyřízena opravou, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamace do okamžiku, kdy je kupující (objednateli) povinen převzít si opravený výrobek.

Článek 4 – Odstranitelné vady

1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce, a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu. Lhůta pro odstranění vady bude stanovena prodávajícím v návaznosti na jeho aktuální provozní možnosti.
2. Jde-li o vadu odstranitelnou, může kupující (objednatel) požadovat bezplatné a řádné odstranění vady, přičemž prodávající rozhodne o tom, zda to bude provedeno opravou nebo výměnou věci (není-li to k povaze vady za neúměrné). Není-li odstranění vady možné, může kupující (objednatel) požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
3. Jde-li o odstranitelnou vadu již použitého zboží, má kupující (objednatel) právo požadovat pouze bezplatné, včasné a řádné odstranění vady, zatímco prodávající má povinnost vadu v prodejcem stanovené lhůtě odstranit.
4. Proávající může vždy namísto odstranění vady věc vadnou vyměnit za bezvadnou.
5. V případě vyřízení reklamace výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží prodávajícímu. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců od výměny, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

Článek 5 – Neodstranitelné vady

1. Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze odstranit ve stanovené lhůtě beze zbytku. Jde-li o vadu neodstranitelnou, jež brání v řádném užití výrobku, může kupující (objednatel) podle své volby požadovat výměnu zboží za bezvadné nebo zrušení kupní smlouvy a vrácení kupní ceny.
2. Stejná práva přísluší kupujícímu (objednateli), jde-li o vady odstranitelné, jestliže včas pro opakovaný výskyt stejné vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže výrobek řádně užívat. Za takový se považuje zpravidla výrobek, u něhož se vyskytla stejná vada po jeho alespoň dvou předchozích opravách.
3. Jde-li o jiné neodstranitelné vady, které nebrání v řádném užívání výrobku k určenému účelu, má kupující (objednatel) právo na přiměřenou slevu z ceny. Dojde-li v době zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude kupujícímu poskytnuta sleva z ceny platné v době zakoupení zboží.
4. V případě vyřízení reklamace výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží prodávajícímu. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců od výměny, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

Článek 6 – Vyřízení reklamace poskytnutím slevy

Na základě dohody s kupujícím (objednatelem) je možné vyřídit jeho reklamaci i poskytnutím přiměřené slevy. Byl-li ke zboží připojen záruční list, vyznačí se sleva a její důvod na záručním listu.

Článek 7 – Zboží prodávané za nižší ceny

1. Výrobky použité, nebo výrobky které mají vady, jež nebrání tomu, aby mohlo být výrobku užívání k určenému účelu, jsou prodávány jen za nižší ceny.
2. Kupujícího (objednatele) je nutné upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde. Za takové vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.
3. Byla-li cena z obchodních důvodů snížena (např. z důvodu posezónního výprodeje) a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady prodaného zboží v plném rozsahu.
- 4.

Článek 8 – Řešení sporů

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje soud v sídle prodávajícího.

Článek 9 – Závěrečná ustanovení

Reklamační řád v tomto znění nabývá účinnosti od 1.1.2014 a ruší se tímto dnem platnost reklamačního řádu účinného do 31.12.2013.