

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád upravuje podmínky, na jejichž základě uplatňuje kupující právo na zajištění bezplatné opravy výrobku zakoupeného v internetovém obchodě prodávajícího v rámci výrobcem stanovené záruky. Kupující by měl při koupi věci vzít v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování věci. Zvolený druh a velikost věci by měl odpovídat potřebám zákazníka. Zaplacením a převzetím věci přechází na kupujícího vlastnictví zakoupené věci. V návaznosti na ustanovení § 53 občanského zákoníku může kupující od smlouvy písemně odstoupit, a to do 14 dnů od uzavření kupní smlouvy – tedy od zaplacení kupní ceny a převzetí zboží, pokud se nejedná o zboží na zakázku, nebo zboží osobně převzaté v sídle firmy.

SHODA S KUPNÍ SMLOUVOU

Není-li prodávaná věc při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou nebo vyskytne-li se u zboží vada, může kupující uplatnit u prodávajícího své právo z odpovědnosti za vady zboží. Za vadu nelze považovat změnu vlastnosti zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu.

Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena:

- bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění,
- případně v delší lhůtě, na které se mohou prodávající s kupujícím dohodnout.

Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující stejná práva, jako by šlo o vadu, kterou nelze odstranit. Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník přijme reklamaci, jestliže je zboží řádně vyčištěné vysušené a posouzení reklamace nebrání obecné zásady hygieny.

Prodávající Marek Łuczak - DAMTEX odpovídá za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci kupujícím v záruční době. Lhůta pro uplatnění reklamace (záruční doba) je 24 měsíců ode dne převzetí zboží nebo ode dne doručení přepravní spol.. Na žádost kupujícího je prodávající povinen vydat kupujícímu při prodeji záruční list s vyznačením rozsahu a podmínek záruky. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje místo záručního listu doklad o zakoupení věci. Právo na reklamaci zboží kupujícímu zanikne, nebylo-li uplatněno v záruční době. Reklamaci by měl kupující uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamacie správně posouzena a vyřízena. Vyřídí-li se reklamacie výměnou vadného zboží za nové, běží lhůta pro uplatnění reklamace opětovně od okamžiku převzetí nového zboží kupujícím.

V případě, že zboží při jeho převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně uvedl zboží do stavu, který kupní smlouvě odpovídá, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí v případě, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

VADY ZBOŽÍ

Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně ve lhůtě která nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. delší dobu, na které se prodávající s kupujícím výslovně dohodli a tuto dohodnutou lhůtu písemně uvedli v reklamačním protokolu jako lhůtu pro odstranění všech tam uvedených reklamovaných vad.

Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.

Podávající je povinen uvést bezplatně a bez zbytečného odkladu věc do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, není-li to k povaze vady neúměrné, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Jde-li o odstranitelnou vadu již použitého zboží, má kupující právo požadovat pouze bezplatné, včasné a řádné odstranění vady, zatímco prodávající má povinnost vadu bez zbytečného odkladu odstranit.

Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení (reklamační protokol) o tom, kdy reklamaci uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván. Jde-li o neodstranitelnou vadu, může kupující požadovat:

- výměnu zboží za jiné bezvadné,
- zrušení kupní smlouvy, (kupující vrátí vadné zboží a obdrží zpět kupní cenu).

Vyskytne-li se na zboží jiná neodstranitelná vada, jež nebrání jeho užívání, a nepožaduje-li kupující výměnu věci, vzniká kupujícímu právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit. Tatáž práva jako při výskytu neodstranitelných vad má kupující i tehdy, projeví-li se na zboží stejná odstranitelná vada i po předchozích dvou opravách nebo vyskytují-li se na zboží současně alespoň tři odstranitelné vady.

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje soud.

Reklamaci lze uplatnit osobně v sídle firmy nebo doručit zboží přepravní službou, kde je v pracovních dnech v době od 8:00 do 14:00 hod přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací. Tento pracovník převezme reklamaci a reklamační technik nejpozději do tří pracovních dnů rozhodne o oprávněnosti reklamace. Záruka se nevztahuje na vady výrobku vzniklé zaviněním kupujícího. O nárocích kupujícího vyplývajících z rozporu s kupní smlouvou při převzetí zboží rozhodne vždy příslušný reklamační pracovník prodávajícího.

Oznámení o zjištěných vadách musí kupující učinit písemně a přidat k reklamovanému výrobku. Je třeba uvést zjištěné vady (event. označit) – o jaké vady se jedná a jak se projevují - a nárok, který v důsledku výskytu vad uplatňuje.

Reklamace se nevztahují zejména na případy

- došlo-li ke změně vlastností zboží v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoli poškození zákazníkem nebo třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu
- nese-li předložený nákupní doklad zjevné známky provedených změn
- živelné katastrofy
- při testování se neprojeví závada a výrobek je shledán plně funkčním
- záruka na zboží již uplynula
- porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou
- závada byla způsobena nešetrným zacházením, násilným působením na výrobek (náraz, pád, voda, písek apod.), neodbornou instalací, zacházením či obsluhou, nebo použitím, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou a na poškození způsobené nadměrným mechanickým opotřebením nebo zanedbáním péče
- na opotřebení výrobku způsobené jeho obvyklým používáním
- výrobek byl poškozen nadměrným zatěžováním nebo používáním výrobku v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům, uvedeným v dokumentaci (teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy)
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů výrobku, který byl upravován kupujícím (nátěry, ohýbání atd.)
- výrobek byl poškozen přírodními živly nebo vyšší moci
- výrobek byl poškozen zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN

V případě neoprávněné reklamace bude zboží zasláno zákazníkovi na jeho náklady, současně mu mohou být prodejcem vyúčtovány manipulační náklady vzniklé v souvislosti s neoprávněnou reklamací. Reklamaci je možné uznat pouze v případě prokázání následujících skutečností:

- že se vada vyskytla v záruční době, za tím účelem kupující předloží řádný nákupní doklad o tom, že kupující koupil výrobek od prodávajícího s datem zakoupení a kupní cenou
- že je výrobek vadný, za tím účelem kupující předloží vadný výrobek v reklamačním středisku
- kupující je povinen předat prodávajícímu zboží pokud je to možné úplné, s kompletní dokumentací, neporušené, čisté a pokud možno v originálním obalu, příp. v obalu vhodném a dostatečně chránícím daný výrobek. Pro úspěšné vyřízení reklamace je rovněž vhodné, aby byl kupující schopen předložit daňový doklad (fakturu) a záruční list

Nebude-li kterákoli z podmínek zde uvedených ze strany kupujícího řádně splněna, nebude reklamace uznána jako oprávněná a následně vyřízena.

Oprávněné reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Dojde-li k výměně vadného zboží za nové, anebo byla-li vyměněna vadná součást, začne běžet záruční doba k novému zboží, znovu od převzetí nové věci resp. věci s novou součástí. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek podle záznamu z opravy v záruční opravě.

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz)