

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi prodávajícím Ivanem Pajtašem, se sídlem Slovenská 2134A, Sokolov, PSČ: 35601, IČ: 64842126, dále jen "prodávající", na straně jedné a kupujícími na straně druhé. Tento reklamační řád upravuje rozdílně práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako kupující spotřebitelé (dále jen "kupující spotřebitel"), kdy kupující spotřebitel je vymezen § 52 odst.3 z.č. 40/1964 Sb. a rozdílně pro osoby fyzické či právnické podnikající podle živnostenského zákona či jiného zvláštního zákona či státní instituce a organizace (dále jen "kupující podnikatel"), kteří ve vztazích s prodávajícím jednají v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, kdy rozdílná práva a povinnosti obou kupujících jsou upravena a odlišena níže jako práva a povinnosti "kupujícího spotřebitele" a práva a povinnosti "kupujícího podnikatele". Pokud tyto podmínky reklamačního řádu upravují některá práva společně a shodně pro kupujícího spotřebitele i kupujícího podnikatele jsou kupující podnikatel i kupující spotřebitel shodně označováni jako "kupující". Odlišnost úpravy reklamačního řádu ohledně některých povinností a práv kupujících podnikatelů od kupujících spotřebitelů je z důvodu, že kupující podnikatelé mají právní vztahy s prodávajícím založené obchodními podmínkami řízené podle z.č. 513/1991 Sb. a souvisejících právních předpisů a prodávající a kupující spotřebitelé mají právní vztahy založené s prodávajícím z.č. 40/1964 Sb. a z.č. 634/1992 Sb. a souvisejícími právními předpisy s čímž souvisí rozdílná práva a povinnosti i v rámci reklamačního řádu, neboť nároky z reklamace se řídí hlavním závazkem a jeho právní úpravou.

Při řešení reklamace kupujícího spotřebitele se postupuje podle z.č. 40/1964 Sb. a z.č. 634/1992 Sb. a souvisejícími právními předpisy.

Při řešení reklamace kupujícího podnikatele se reklamační řád řeší dle z.č. 513/1991 Sb. a souvisejících právních předpisů.

Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u firmy Zverimex Pajtaš a jehož reklamační řád byla uplatněna v záruční době. Při reklamaci vady výrobku kupujícím spotřebitelem doporučujeme pro urychlení a zjednodušení reklamačního řízení předložit řádně vyplněný záruční a dodací list. Pokud výrobce přikládá k výrobku svůj záruční list doporučujeme současně předložit originálního záručního listu výrobce. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje kupující podpisem daňového dokladu. Pokud není zboží osobně odebráno v prodejně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce.

Rozpor s kupní smlouvou a dodání poškozeného zboží

a. Kupující spotřebitel

Pokud kupující spotřebitel zjistí poškození dodaného zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků, důrazně doporučujeme ihned (nelépe do 24 hodin) prokazatelným způsobem kontaktovat firmu Zverimex Pajtaš k odstranění těchto vad. Nároky kupujícího spotřebitele řeší § 616 o.z. V případě kupujícího spotřebitele se rozpor s kupní smlouvou, který se objevil do 6 měsíců ode dne převzetí zboží považuje za rozpor existující již při jejím přijetí, ledaže kupující o rozporu prokazatelně věděl v okamžiku přijetí zboží a toto zboží i přes toto přijal bez výhrad. V takovém případě má kupující spotřebitel právo volby řešit odstranitelnou vadu záruční opravou či výměnou věci za bezvadnou. Není-li takový postup možný, má kupující spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit.

b. Kupující podnikatel

Kupující - podnikatel je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po převzetí zboží, nejpozději však do 24 hodin od převzetí s výjimkou případů, kdy zboží bylo předvedeno na prodejně. Pokud kupující podnikatel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků, je povinen ihned (nejpozději do 24 hodin) prokazatelným způsobem tuto skutečnost oznámit firmě Zverimex Pajtaš. Pokud tak neučiní, nebude na jeho pozdější reklamaci brán zřetel.

Podmínky záruky

Délka záruky v měsících je uvedena na záručním a dodacím listu. Není-li na dodacím listu v souladu se zákonem vyznačena u položky zboží záruční doba v jiné délce, poskytuje společnost na zboží záruku 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny zboží počíná běžet nová záruční doba okamžikem převzetí nového zboží.

V případě, že dodavatel prodávajícího respektive výrobce zboží poskytuje na některé z nabízeného zboží záruku kratší než 24 měsíců, poskytuje prodávající kupujícímu podnikateli pouze záruku v tomto rozsahu, kdy konkrétní délka záruky je vždy uvedena u nabízeného zboží a je uvedena taktéž i v záručním listu, který je dodáván s tímto zbožím.

Neuplatnitelnost záruky

Při nákupu jednotlivého komponentu, který si kupující montuje sám, neodpovídá prodávající za jeho kompatibilitu s komponenty již namontovanými a s tím souvisejícím případným poškozením dodaného zboží, či vznik jiné škody v případě, že došlo k porušení postupu při instalaci dle návodu a pokynů k instalaci dané výrobcem zboží, či prodávajícím.

Záruku nelze uplatnit zcela nebo zčásti v následujících případech:

- vypršením záruční lhůty
- mechanického poškození, neodborné instalace, neodborného zacházení či obsluhy, zanedbání běžné péče
- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí, pro které jsou určeny, nebo jiným parametrům stanoveným výrobcem
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci

Zboží se životností kratší než 24 měsíců

Na veškeré spotřební zboží poskytujeme záruku 24 měsíců. Na vady zboží vzniklé v důsledku opotřebení se nevztahuje záruka. Zboží se životností kratší než 24 měsíců je označeno vždy v nabídce prodávajícího a písemně uvedeno na dodacím nebo záručním listě při převzetí zboží kupujícím. Neznamená to v žádném případě, že po uvedené době životnosti přestane výrobek fungovat. U těchto výrobků se již z jejich povahy a technologického zpracování předpokládá již při jejich výrobě zaručené užívání kratší než 24 měsíců.

Životnost výrobku vymezuje dobu, po kterou je garantována bezchybnost výrobku a jeho funkčnost. Po uvedené době životnosti může dojít k takovému opotřebení výrobku, které znemožní jeho další používání. Není to ale důvod k reklamaci zboží.

Z občanského zákoníku tedy vyplývá, že záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, vady v konstrukci, vady materiálu nebo na vadu, která prokazatelně vznikne před ukončením obvyklé životnosti výrobku, která je při běžném užívání zaručena.

Postup při uplatnění a vyřizování reklamace - kupující spotřebitel

Kupující spotřebitel má právo ve smyslu § 625 o.z. uplatnit reklamaci výrobků přímo u prodávajícího, kdy v těchto případech se postupuje takto:

Kupující spotřebitel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu Slovenská 2134A, Sokolov, PSČ: 35601. Se zbožím doporučuje prodávající předložit záruční list a dodací list, případně také originální záruční list výrobce. K urychlení reklamačního řízení prodávající doporučuje dodat s reklamovaným zbožím průvodní dopis s přesným popisem závad a kontaktními údaji kupujícího spotřebitele.

V případě osobního předání reklamovaného zboží sepíše pracovník s kupujícím spotřebitelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamační).

V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí prodávající, že reklamační není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamace.

V případě oprávněné reklamace má kupující spotřebitel nárok dle § 598 o.z. na vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. V závislosti na oboustranné dohodě mezi prodávajícím a kupujícím spotřebitelem může být tato lhůta delší. Po vyřízení reklamace dostane kupující jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno jakým způsobem byla reklamační vyřízena. Pokud byla reklamační vyřízena výměnou zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného zboží. Další případné reklamační vyměněného zboží bude kupující spotřebitel uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu, který nahrazuje záruční a dodací list.

Vady odstranitelné

Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Výměna věci

Reklamační vad zboží, které je v den uplatnění reklamace skladem se provádí výměnou zboží. Pokud zboží není skladem v den uplatnění reklamace, může se kupující spotřebitel s prodávajícím dohodnout na konkrétním termínu dodání náhradního zboží. Proávající po dodání náhradního zboží do skladu vyzve kupujícího k odběru zboží, případně zboží zašle kupujícímu na náklady prodávajícího. Po dohodě se spotřebitelem je možná (za předpokladu, že reklamované zboží určitého výrobce se již nevyrábí nebo je dlouhodobě nedostupné) i výměna za zboží jiného výrobce než reklamované zboží, které má identické nebo lepší parametry než reklamované zboží a plní stejnou funkci se stejnými či lepšími parametry.

V případě, že není možné vadu bezplatně odstranit nebo zboží vyměnit, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo smlouvy odstoupit.

Vady neodstranitelné

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání užívání zboží jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží za nové nebo může od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží a kupující nepožaduje jeho výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.

8. Postup při uplatnění a vyřizování reklamace - kupující podnikatel

Kupující podnikatel je povinen prokazatelným způsobem oznámit vadu zboží bez zbytečného odkladu poté co ji zjistil, nejpozději však do 3 dnů od jejího zjištění.

V ostatních případech se postupuje takto:

Kupující podnikatel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu prodejce Slovenská 2134A, Sokolov, PSČ: 35601. Se zbožím doporučuje prodávající

předložit záruční list a dodací list, případně také originální záruční list výrobce. K urychlení reklamačního řízení prodávající doporučuje dodat s reklamovaným zbožím průvodní dopis s přesným popisem závad a kontaktními údaji kupujícího podnikatele. V případě osobního předání reklamovaného zboží sepíše pracovník s kupujícím podnikatelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamace). V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí prodávající, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu bez zbytečného odkladu.

Podstatné porušení smlouvy

Pokud má zboží vady neodstranitelné nebo větší množství vad, které brání jeho řádnému užívání, jedná se porušení smlouvy podstatným způsobem.

V takovém případě může kupující:

- a. požadovat výměnu zboží, dodání chybějícího zboží, dožadovat odstranění právních vad
- b. požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže jsou vady opravitelné
- c. požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny
- d. odstoupit od smlouvy

Volbu mezi shora uvedenými nároky má kupující podnikatel jen pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamace nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu prodávajícího měnit. Jestliže kupující podnikatel neprovede svoji volbu včas, tj. ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Nepodstatné porušení smlouvy

Vady zboží odstranitelné, právní vady zboží, větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v množství, barvě, chybějící doklady, atd.) jsou považovány za nepodstatné porušení smlouvy.

V tomto případě může kupující podnikatel požadovat odstranění vad nebo slevu z kupní ceny.

O tom, zda bude vada odstraněna opravou zboží nebo jeho výměnou rozhoduje prodejce (Ivan Pajtaš)

Přiměřená lhůta pro odstranění vad opravou činí 30 kalendářních dnů, v odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně, kdy prodejce (Ivan Pajtaš) stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní.

Neodstraní-li prodejce vady ve lhůtě stanovené dle předchozího odstavce může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit. Odstoupit od smlouvy může kupující pouze v případě, že na svůj úmysl upozorní prodejce při stanovení lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu prodejce měnit.

Zboží musí být vráceno s veškerým příslušenstvím včetně přiložených záručních listů a návodů.

K odstoupení od smlouvy nedojde, jestliže kupující podnikatel nemůže vrátit zboží ve stavu v jakém je obdržel s výjimkou případů, kdy:

- a. změnu stavu zboží nezpůsobil
- b. ke změně stavu zboží došlo v důsledku prohlídky řádně vykonané za účelem zjištění vad zboží.

Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému opotřebování zboží), je kupující podnikatel povinen chybějící hodnotu podle ustanovení § 441 odst. 4

obchodního zákoníku nahradit v penězích. V praxi se tak děje formou započtení hodnoty opotřebení či spotřebování zboží na vrácenou kupní cenu. Kupní cena je kupujícímu vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebení zboží. Hodnotu opotřebení či spotřebování určuje prodejce (Ivan Pajtaš) v závislosti na výši opotřebování či spotřebování vráceného zboží.

Pokud bylo zboží kupujícímu zasíláno prostřednictvím přepravce, nemá kupující podnikatel právo na náhradu nákladů na přepravu.

Reklamacce zboží poškozeného přepravou

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody).

Pokud bude kupující chtít přesto zboží převzít, protože ne vždy musí mít poškození obalu zboží vliv na jeho obsah, je pracovník pošty nebo kurýrní služby povinen s kupujícím sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu balíku, pošta nebo kurýrní služba vyřídí reklamaci. V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu (kupující podnikatel nejpozději do 24 h, kupujícímu spotřebiteli je doporučeno totéž) prodejci (Ivan Pajtaš), který bude kupujícího informovat o dalším postupu. Při dodání poškozeného zboží má kupující nárok na dodání nového zboží, neboť závazek trvá, nebo může odstoupit od smlouvy z důvodu, že nemá již oprávněný zájem na pozdějším dodání zboží, kdy toto je povinen sdělit prodávajícímu současně s oznámením o dodání poškozeného zboží.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.6.2010 a v plném rozsahu ruší reklamační řády předešlé.