

Reklamační řád platný do 31.12.2013

Úvod

Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi kupujícím a prodávajícím, kterým je společnost EAS Opava s.r.o. se sídlem Krnovská 691/169, 747 07 Opava - Jaktář. Cílem tohoto reklamačního řádu je informovat kupující o jejich právech a o praktických postupech používaných při vyřizování reklamací v našem obchodě. Kupující, kterým může být spotřebitel nebo podnikatel je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem.

Vyřizování reklamací se řídí platným právním řádem České republiky, zejména:

- a) zákon č.40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- b) zákon č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v platném znění
- c) směrnici 1999/44/ES o určitých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk u spotřebního zboží. Záruční doba a záruční list

Záruční dobou se rozumí doba, po kterou prodávající odpovídá kupujícímu za vady, které se projeví na výrobku (záruka). Záruka je poskytována pouze prvnímu kupujícímu. Záruční doba je u spotřebního zboží 24 měsíců ode dne převzetí výrobku, není-li sjednána záruční doba delší. Doba mezi dnem uplatnění reklamace a dnem vyřízení reklamace se do záruční doby nezapočítává. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Reklamační protokol

Reklamační protokol je písemné potvrzení prodávajícího o uplatnění reklamace kupujícím. Obsahuje datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení, dále datum a skutečný způsob vyřízení, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění posouzení reklamace jako neoprávněné. Jeho nedílnou součástí je vyplněný reklamační list nebo písemné uplatnění reklamace kupujícím jiným způsobem (byly-li tyto dokumenty kupujícím sepsány).

Vlastní reklamace

Kupující je oprávněn reklamovat v záruční době veškeré vady projevující se tak, že výrobek nemá jakost a užité vlastnosti:

- a) kupní smlouvou požadované, nebo
- b) prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo
- c) na základě jimi prováděné reklamy očekávané, nebo
- d) pro výrobky takového druhu obvyklé (např. neodpovídá požadavkům právních předpisů, není v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, neodpovídá účelu, který prodávající pro použití výrobku uvádí nebo, pro který se výrobek obvykle používá, apod.).

Kupující není oprávněn reklamovat opotřebení výrobku způsobené jeho obvyklým užíváním, vyšší mocí a vady vzniklé neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením výrobku do provozu.

Kupující je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady.

Reklamaci výrobku může kupující uplatnit:

- a) odesláním do místa podnikání prodávajícího - Krnovská 691/169, 747 07 Opava - Jaktář
- b) osobně po předchozí domluvě v místě podnikání prodávajícího.

V případě, že je k výrobku přiložen záruční list výrobce nebo dovozce, potom může kupující uplatnit reklamaci také u třetí strany v něm uvedené (výrobce, dovozce nebo autorizovaného servisu).

Vzhledem k tomu, že v těchto případech jsou veškeré reklamace zasilány k posouzení uvedeným třetím stranám, doporučujeme kupujícím uplatnění reklamace postupem specifikovaným v záručním listě. Vyřízení se tím výrazně urychlí. Reklamace bude vyřízena podle reklamačního řádu třetí strany. Reklamace poškození výrobku při přepravě a reklamace na základě, kterých jsou vypláceny jakékoliv peněžní částky vyřizuje pouze prodávající, není-li dohodnuto jinak.

Kupující předá prodávajícímu výrobek k reklamaci kompletní, vyčištěný a včetně veškerého příslušenství. Současně s výrobkem předá následující dokumenty:

- a) vyplněný a potvrzený záruční list výrobce nebo dovozce (byl-li součástí dodávky výrobku)
- b) kopii dokladu o koupi (faktury)
- c) v případě, že reklamuje poškození výrobku při přepravě, řádně vyplněný a potvrzený zápis o škodě vyhotovený dopravcem
- d) kopie reklamačních protokolů z předchozích oprav (existují-li)
- e) vyplněný a podepsaný reklamační list nebo písemné uplatnění reklamace kupujícím jiným způsobem obsahující údaje z reklamačního listu.

V případě, že kupující neuvede při uplatnění reklamace požadovaný způsob vyřízení, přestože na to má zákonné právo, potom prodávající vyřídí reklamaci v souladu se zákonem podle svého uvážení.

V případě, že kupující reklamuje mechanické nebo jiné poškození výrobku vzniklé při přepravě a současně s reklamovaným výrobkem nepředá prodávajícímu zápis o škodě vyhotovený dopravcem, vystavuje se riziku posouzení reklamace jako neoprávněné z důvodu zavinění kupujícím, pakliže neprokáže prodávajícímu opak.

Zasílá-li kupující výrobek do reklamace poštou nebo přepravní službou, potom je třeba zásilku dobře zabalit (nejlépe do originálního obalu) a dostatečně pojistit, protože za případnou škodu vzniklou při přepravě v tomto případě odpovídá kupující.

Lhůty pro vyřízení reklamace

Za den uplatnění reklamace se považuje den doručení reklamovaného výrobku prodávajícímu nebo oprávněné třetí straně. Za den vyřízení reklamace se považuje den odeslání výrobku zpět kupujícímu nebo poukázání částky vyplacené na základě reklamace a nebo den příchystání výrobku k odběru. Celková doba vyřízení reklamace nesmí přesáhnout 30 dnů ode dne uplatnění. Případně-li konec jakékoliv lhůty v reklamačním řízení na den pracovního klidu, potom lhůta končí nejbližší následující pracovní den.

Přijetí a posouzení reklamace

Prodávající po obdržení reklamovaného výrobku neprodleně sepiše reklamační protokol, ve kterém přijetí potvrdí. Kopii reklamačního protokolu včetně příloh odešle nebo předá prodávající zpět kupujícímu. Prodávající dále neprodleně, nejpozději však do 3 dnů reklamaci odborně posoudí a rozhodne, zda je reklamace oprávněná nebo neoprávněná. V případě oprávněné reklamace prodávající rozhodne, zda reklamované vady jsou odstranitelné nebo neodstranitelné a nebo zda se jedná o rozpor s kupní smlouvou a tyto skutečnosti zapíše do reklamačního protokolu.

Prodávající je oprávněn odeslat reklamovaný výrobek k posouzení třetí straně (výrobci, dovozci, státní zkušebně, autorizovanému servisu nebo jiné oprávněné instituci). V takovém případě se lhůta pro posouzení reklamace přiměřeně prodlužuje, nejvíce však na dobu 30 dní ode dne uplatnění reklamace. V těchto případech prodávající při posouzení reklamace obvykle použije stanovisko třetí strany.

Vyřízení reklamace

Prodávající je oprávněn posoudit reklamaci jako neoprávněnou jestliže :

- a) nebyla uplatněna v záruční době
- b) z důvodu opotřebením výrobku způsobeným jeho obvyklým užíváním
- c) zaviněním kupujícího (např. mechanickým poškozením, nešetrným zacházením, neodbornou instalací nebo jiným neodborným uvedením výrobku do provozu, zanedbáním péče o zboží , používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svoji teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy běžnému prostředí pro daný výrobek, zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami, provedením neoprávněného zásahu do zařízení či jiných úprav bez svolení prodávajícího, zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN, dále pokud se závada projevuje u výrobku ,kde zákazník, používá neoriginálních náhradních dílů nebo spotřebního materiálu ,porušením ochranných pečeti a nálepek, pokud na výrobku jsou)
- d) poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem nejlépe ihned při převzetí
- e) zboží bylo poškozeno živly
- f) závada se během posuzování reklamace neprojevila.

V případě, že prodávající posoudí reklamaci jako neoprávněnou, potom reklamovaný výrobek vrátí zpět kupujícímu. Svůj postup písemně zdůvodní v příloženém reklamačním protokolu. V případě neoprávněné reklamace bude prodávající účtovat veškeré náklady spojené s dopravou a testováním. Zboží je kupujícímu zpět zasláno buď na dobírku nebo po zaplacení faktury. Prodávající si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží za jiné, obdobné, se srovnatelnými technickými parametry. Oprávněnou reklamaci uplatněnou v záruční době do 6 měsíců ode dne převzetí výrobku (rozpor s kupní smlouvou), bez ohledu na druh vady prodávající vyřídí podle požadavku kupujícího, bezplatnou opravou nebo výměnou výrobku za nový. V případě, že ani jeden z těchto způsobů není možný, potom prodávající reklamaci vyřídí podle požadavku kupujícího, odstoupením od smlouvy (kupujícímu vrátí zaplacenou částku a výrobek si ponechá) nebo poskytnutím přiměřené slevy z ceny výrobku. Toto ustanovení se nepoužije, prokáže-li se nebo je-li z povahy věci zřejmé, že reklamovaná závada nemohla v žádném případě existovat již při převzetí výrobku kupujícím. V takovém případě se pro vyřízení reklamace použije ustanovení týkající reklamaci uplatněných ve zbytku záruční doby následující po 6 měsících ode dne převzetí výrobku.

Oprávněnou reklamaci uplatněnou ve zbytku záruční doby následující po 6 měsících ode dne převzetí výrobku prodávající vyřídí:

- a) v případě odstranitelné vady, podle požadavku kupujícího výměnou výrobku za nový (lze požadovat jen tehdy, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné) nebo bezplatnou opravou a nebo bezplatnou výměnou součásti výrobku (lze požadovat jen tehdy, týká-li se vada jen součásti výrobku); v případě, že ani jeden z těchto způsobů není možný, potom prodávající při vyřízení reklamace postupuje jako v případě neodstranitelné vady,
- b) v případě neodstranitelné vady nebo opakovaně vyskytující se odstranitelné vady, podle požadavku kupujícího, výměnou výrobku za nový nebo odstoupením od smlouvy (kupujícímu vrátí zaplacenou částku a výrobek si ponechá); v případě neodstranitelné vady, která nebrání řádnému užívání výrobku, může být na základě požadavku kupujícího reklamace vyřízena také poskytnutím přiměřené slevy z ceny výrobku.

Za opakovaně vyskytující se odstranitelnou vadu se považuje výskyt stejné vady třikrát nebo výskyt různé vady čtyřikrát u stejného výrobku a nebo výskyt tří různých vad na výrobku současně.

Způsob vyřízení reklamace zapíše prodávající do reklamačního protokolu. V případě vyřízení reklamace opravou nebo výměnou, prodávající vrátí kupujícímu výrobek spolu s vyplněným reklamačním protokolem. V případě vyřízení reklamace odstoupením od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu pouze vyplněný reklamační protokol s dobropisem na zaplacenou částku, kterou následně poukáže způsobem uvedeným při uplatnění reklamace. V případě vyřízení reklamace poskytnutím přiměřené slevy, prodávající vrátí kupujícímu výrobek spolu s vyplněným reklamačním protokolem a

dobropisem na částku slevy, kterou následně poukáže způsobem uvedeným při uplatnění reklamace. O výši poskytnuté slevy se prodávající dohodne s kupujícím během reklamačního řízení. Vracený výrobek prodávající odešle kupujícímu poštou nebo přepravní službou. V případě, že kupující uplatnil reklamaci osobně, potom prodávající výrobek přichystá k odběru ve svém místě podnikání. Prodávající není povinen vyrozumět kupujícího o vyřízení reklamace, a proto doporučujeme kupujícím aktivně se zajímat o průběh jejího vyřizování. V případě, že prodávající nevyřídí reklamaci ve lhůtě do 30-ti dnů ode dne uplatnění, potom je tato reklamace považována za oprávněnou a reklamovaná vada za neodstranitelnou, ledaže by se s kupujícím nedohodl na lhůtě delší. Pro vyřízení takové reklamace se přiměřeně použijí ustanovení tohoto reklamačního řádu týkající se reklamací neodstranitelných vad.