

Reklamační řád

Tento reklamační řád je platný od 2. ledna 2012 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího nebo jako dokument na prolabsys.cz.

1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi kupujícím a prodávajícím, kterým je Prolabsys.cz. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu přepravci, není-li kupujícím spotřebitel, a je-li kupujícím spotřebitel, okamžik převzetí zboží od dopravce. Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo...).

2. Délka záruky

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě. Zákonná záruční doba je obecně 24 měsíců pro spotřebitele. Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě. Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené záruční lhůty.

Je-li kupujícím spotřebitel, v rámci zákonné záruční lhůty se reklamáce řídí Občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s přihlédnutím k upřesněním v tomto reklamačním řádu. U prodloužené lhůty se reklamáce řídí výhradně tímto řádem.

3. Záruční podmínky

1. Kupující, který není spotřebitelem je povinen, a kupujícímu který je spotřebitelem je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost obalu, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: objednavky@prolabsys.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje spotřebitele práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3. Místem pro uplatnění reklamace je Prolabsys.cz - ing. Stanislav Adámek, Jablůnka 489, 756 23 Jablůnka nad Bečvou.

4. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo.). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

5. Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

6. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením.

7. Záruka se nevztahuje na poškození vzniklá:

- a) mechanickým poškozením zboží,
- b) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- c) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- d) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- e) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- f) zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání, výměna dílů atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- g) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

8. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

9. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

4. Způsob vyřízení reklamace

Je-li kupujícím spotřebitel:

Shoda s kupní smlouvou

Je-li kupujícím spotřebitel, v případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, 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, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Je-li kupujícím spotřebitel, má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruky tato práva:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy. Tatáž práva spotřebiteli náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití.
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.

Je-li kupujícím spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke kupujícímu, který při nákupu uplatňoval IČ a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Prodávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu nákladů spojených s reklamací (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží). V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Je-li kupujícím osoba, která není spotřebitelem (kupující s IČ):

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se prodávající s kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

1. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

2. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

3. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být úprava provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající, dle § 656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

4. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

5. Spotřební materiál

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál, je jeho životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo spotřebitele reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Spotřebitel však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se dle § 619 odst. 2 obč. zák. nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku.

Vypracováno v souladu s občanským zák. č. 40/1964 Sb. § 598, 616 – 627 a zák. č. 634/1992, oba ve znění novel.