

Reklamační řád

Poučení pro spotřebitele - reklamační řád

1. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.
2. Poučení pro spotřebitele - reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího – Světelná reklama Ostrava s.r.o., Nad Porubkou 1182/1b, Ostrava Svinov, 721 00, IČ: 29398479, DIČ: CZ29398479, společnost zapsána u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 38896 (dále jen „prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.
3. Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a obchodními podmínkami před uzavřením smlouvy. Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.
4. Uzavřením smlouvy kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou reklamačním řádem dotčena.

2. Záruční podmínky

1. Při výběru zboží (výrobku) je nutné, aby zvolený druh a velikost výrobku přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží (výrobku).
2. Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu. Nevhodně zvolený typ, nesprávná velikost, šířka, tvar, nemůže být důvodem k pozdější reklamaci, stejně jako poškození reklamního zařízení vlivem povětrnostních podmínek či poškození vlivem cizí osoby a jiného mechanického poškození. Také vada, která vznikla neodbornou manipulací nebo neodborným uvedením do provozu nemůže být důvodem k reklamaci, jelikož se jedná o cizí zásah do díla.
3. Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží (výrobku) a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje nebo ničí jeho plnou funkčnost a životnost.

3. Základní podmínky reklamace

1. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží (výrobku) v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
2. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, vady materiálu nebo nekompletnost. Nikoliv na běžné opotřebení. Za vadu nelze považovat změnu stavu výrobku, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného užívání nebo zásahu, nedostatečné nebo nevhodné údržby.
3. Kupující musí oznámit prodávajícímu vadu, jakmile tyto zjistí, nejpozději však do 2 let od převzetí zboží.
4. Kupující je oprávněn požadovat v případě odstranitelné vady nárok na odstranění vady nebo doplnění toho, co chybí.
5. V případě neodstranitelné vady může kupující odstoupit od smlouvy či se domáhat přiměřené slevy z kupní ceny zboží.

6. Dále nelze uplatňovat nároky z vady zboží, o které věděl před koupí, nebo pokud byla z důvodu existence vady poskytnuta sleva z kupní ceny zboží. Prodávající neodpovídá za vadu, která vyplývá z povahy věci. Pokud se jedná o vadu, kterou lze odstranit nemá kupující právo na odstoupení od smlouvy či výměnu zboží nárok.
7. Reklamací se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamováno zboží kompletní a reklamaci nic nebrání. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vcelku, s předloženou fakturou a předávacím protokolem. Společnost Světelná reklama Ostrava s.r.o. je oprávněna odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené podmínky.
8. Reklamací včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, kdy lhůta začíná běžet, den následující po převzetí zboží. V případech pozáručních oprav je lhůta stanovena po dohodě s vedoucím pracovníkem nebo s pověřenou osobou, která přijímá věc do opravy. V případě, že jde o reklamaci nad rámec zákonem stanovených 24 měsíců, je stanovená lhůta pro vyřízení reklamací prodloužena na 60 dnů. V případě nevyzvednutí reklamací do 30 dnů od vypršení reklamační lhůty, bude účtováno skladné ve výši 50,- Kč za den.

4. Místo a způsob uplatnění reklamací

1. Reklamaci lze uplatnit pouze na adrese sídla společnosti Světelná reklama Ostrava s.r.o. tj. Nad Porubkou 1182/1b, Ostrava Svinov, 721 00. Ke zboží požadujeme přiložit listiny, které nakupující se zbožím obdržel, tedy fakturu, dodací list, vyplněný reklamační protokol aj.
2. V případě, že zboží (výrobek) nelze dopravit do sídla společnosti k uplatnění reklamací, spotřebitel udá adresu místa, kde se výrobek nachází, doplní reklamační listiny o fotografie z místa umístění výrobku a odešle požadavek k reklamaci elektronickou cestou na email: reklamacie@svereo.cz
3. Společnost Světelná reklama Ostrava s.r.o. se zavazuje informovat zákazníka o příjmu reklamací nejpozději do tří pracovních dnů od obdržení reklamací.

5. Lhůty pro uplatnění reklamací

1. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamací. Záruční doba je 24 měsíců a začíná běžet ode dne převzetí zboží.
2. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Společnost Světelná reklama Ostrava s.r.o. se zavazuje informovat zákazníka o příjmu reklamací nejpozději do tří pracovních dnů od obdržení reklamací. V případě, že zboží (výrobek) nelze doručit do sídla společnosti, prodávající zajistí do 5 pracovních dnů obhlídku místa, kde se výrobek nachází k tomu, aby následně mohl řádně a včas vyřídit požadovanou reklamaci. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadné součásti vztahuje se nová záruční doba na vyměněnou součást.
3. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

6. Závěrečná ustanovení

1. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
2. Kupující, který je spotřebitelem podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitelů, má podle zákona o ochraně spotřebitelů právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o dodávce zboží (dále jen „spotřebitelský spor“). V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím - spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující - spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

3. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Reklamační protokol č.

REKLAMAČNÍ ČÁST: (vyplní zákazník)

Firma/jméno a adresa kupujícího:

Kontaktní osoba:

Telefon/fax:

Mobil:

E-mail:

Poznámky:

Zpáteční adresa pro zaslání zboží (specifikace předání):

Reklamované zboží:

Datum předání, montáže.

(Datum vystavení faktury)

Číslo faktury:

Podrobný popis závady: *

**) Co nejpodrobněji specifikujte závadu, kdy se vyskytuje, za jakých okolností se při používání vyskytuje. Podstatně tak ulehčíte i zkrátíte celý proces vyřízení.*

Zboží bude přijato k reklamačnímu řízení za těchto podmínek:

1. Při uplatňování záruční opravy (výměny) je nedílnou součástí tohoto reklamačního protokolu kopie faktury, předávací protokol, jehož kopii jste obdrželi při převzetí či po montáži uvedeného zboží.
2. Zboží bude předáno dodavateli k reklamačnímu řízení kompletní v původním obalu nebo obalu, který bude dostatečně chránit zboží při přepravě (zákazník zodpovídá za tento obal), na náklady zákazníka.
3. Zboží nesmí být mechanicky poškozeno zákazníkem. Pokusy zákazníka o opravu zboží jsou nepřipustné a bude na ně pohlíženo jako na neoprávněnou reklamaci!
4. Dodavatel se zavazuje vyřídit reklamaci ve prospěch zákazníka v co nejkratším termínu - po dobu nezbytně nutnou, o které bude zákazník informován. Pokud zákazník předá k reklamaci nekompletní zboží, vyhrazuje si dodavatel právo prodloužit tuto dobu.
5. Reklamující bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu mohou být účtovány náklady spojené s neoprávněnou reklamací.

Podepsáním tohoto reklamačního protokolu kupující stvrzuje, že se seznámil s všeobecnými obchodními podmínkami a reklamačním řádem, a že s nimi v plném rozsahu souhlasí.

Datum: _____

Podpis kupujícího: _____

SERVISNÍ ČÁST: (vyplní prodávající)

Vyjádření technika:

Datum: _____

Podpis prodejce: _____