

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD
společnosti PROWORK spol. s r. o.
pro podnikatele a nepodnikající právnické osoby

I.

Úvodní ustanovení

1. Záruční list společnosti PROWORK spol. s r. o., se sídlem, Jungmannova 1119/2A, 794 01 Krnov, IČO 62362496, DIČ CZ62362496 (dále jen „PROWORK“) je vydán s odkazem na ustanovení § 1919 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Záruční podmínky a reklamační řád jsou nedílnou součástí kupních smluv uzavíraných prodávajícím a tvoří jejich přílohu. V rámci kontraktačního procesu umožňuje prodávající kupujícímu seznámit se s jejich obsahem ještě před uzavřením kupní smlouvy.
3. Ustanovení těchto Záručních podmínek a reklamačního řádu se uplatní pouze ve vztahu mezi prodávajícím a kupujícím, který není spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 419 občanského zákoníku.
4. Záruční podmínky a reklamační řád se vztahují pouze na zboží vyráběné a prodávané prodávajícím a upravují rozsah, podmínky a způsob uplatnění vad zboží kupujícím u prodávajícího z poskytnuté záruky, popřípadě ze zákonné odpovědnosti za vady zboží.
5. Reklamáce lze u prodejce uplatnit pouze písemně, a to v elektronické podobě na emailové adrese: servis@therapia.cz.
6. Tyto Záruční podmínky a reklamační řád vstupují v platnost a nabývají účinnosti dne 1. 7. 2014. Poslední aktualizace proběhla ke 1. 8. 2022.

II.

Záruční doba

1. Prodávající se zaručuje, že jím dodávané zboží bude po dobu uvedenou v tomto článku (v záruční době) způsobilé pro použití ke sjednanému účelu a že si podrží sjednané vlastnosti.
2. Po dobu trvání záruky musí být zboží označeno originálním výrobním štítkem prodávajícího s typem výrobku a datem expedice. Odstraněním nebo znečitelněním výrobního štítku záruka zaniká.
3. Prodávající poskytuje na dodávané zboží záruku v délce 5 let. V případě použití zboží konečným zákazníkem ve vícesměnném provozu se záruční doba zkracuje na 2 roky. Na speciální zátěžové židle BRUTO pro nepřetržitý provoz se střídáním uživatelů poskytuje výrobce záruku 3 roky. Délka záruky je uvedena u každého výrobku v platném ceníku. V případě zakoupení zboží v akční nabídce (židle označeny % slevou) činí záruka 2 roky. Délka záruky je uvedena ve faktuře.
4. U odolnosti potahů skupiny BX proti prosezení poskytuje prodávající záruku v délce 5 let i v případě použití zboží konečným zákazníkem ve vícesměnném provozu.

5. Na kovové kříže všech výrobků řady THERAPIA poskytuje prodávající záruku proti rozlomení v délce 10 let, a to i v případě použití zboží konečným zákazníkem ve vícesměnném provozu. Tato záruka se nevztahuje na kolečka a na běžné opotřebení kříže, např. poškrábáním.
6. Na samostatně zakoupené komponenty zboží, jejichž výměna nevyžaduje odborný servis výrobce (kolečka, odnímatelné područky apod.) poskytuje prodávající záruku v délce 2 let.
7. Na pozáruční opravy poskytuje prodávající záruku v trvání 6 měsíců ode dne, kdy si kupující po provedení opravy zboží převzal.
8. Záruční doba začíná běžet dnem dodání zboží kupujícímu.
9. V případě důvodné reklamace záruční doba neběží po dobu od převzetí reklamovaného zboží prodávajícím do jeho vrácení kupujícímu po vyřízení reklamace. Reklamace, která byla prodávajícím posouzena jako nedůvodná, nemá na běh záruční doby vliv a záruční doba se uplatněním nedůvodné reklamace nepřerušuje.

III. Vyluka ze záruky

1. Prodávajícím pokynutá záruka se nevztahuje na vady:
 - a. vady zboží, u kterého došlo k odstranění nebo znečitelnění výrobního štítku,
 - b. vady zboží způsobené dopravou, není-li dopravcem sám prodávající,
 - c. zjevné vady zboží, které nebyly řádně uplatněny za podmínek uvedených v článku IV.,
 - d. vady zboží, které nebyly řádně uplatněny za podmínek uvedených v článku V.,
 - e. vady zboží uplatněné u prodávajícího po uplatnění záruční doby,
 - f. vady způsobené nesprávným výběrem a nevhodným používáním zboží (například s ohledem na jeho maximální nosnost nebo výrobcem doporučené technické a ergonomické údaje),
 - g. vady zboží vzniklé v důsledku jeho vystavení agresivnímu prostředí (například zvýšená prašnost, působení chemikálií, vysoká vlhkost, dlouhodobé působení nízkých nebo vysokých teplot, apod.),
 - h. vady zboží vzniklé dopravou, nevhodným skladováním nebo nevybalením výrobku a nesprávnou montáží (pokud zákazník objednal dodání výrobku v částečném demontu), nevýrobními úpravami nebo jinými zásahy do originálního zboží,
 - i. vady způsobené neodbornou manipulací se zbožím, nesprávnou demontáží (zejména použitím nářadí) či neodborným vybalováním (například proříznutí potahů ostrými předměty). Za neodbornou manipulaci se nepovažují běžné úkony související s užíváním zboží, jako jsou například odejmutí nebo nasazení područek, kotvených pomocí rukou utahovaných šroubů, výměna koleček apod., jsou-li prováděny dle návodu k použití zboží,
 - j. poškození zboží vzniklé nedostatečným nebo nesprávným ošetřováním a údržbou (například nesprávné ošetřování potahů chemikáliemi apod.),

- k. prodření potahů na hranách nebo exponovaných místech způsobené nárazy (např. do stolu, stěny nebo nábytku, poškození čalouněných nebo mechanických částí vzniklá pády),
 - l. přirozené opotřebení zboží vzniklé běžným užíváním (například opotřebení nebo ušpinění potahů a koleček, změna barvy a povrchových úprav dřevěných a kovových částí oxidací, stárnutím, poškrábáním, vrásnění nebo vytažení potahových materiálů nebo pokles tvarovacích a kypřících materiálů apod.),
 - m. drobné estetické vady mimo hlavní funkční a viditelné části sedadel (například prasklinky ve spodní části sedadel PUR, trčící nitě, sváry na kovových částech apod.), které nemají vliv na užívání sedadla.
2. Kupující odpovídá za pravdivost a úplnost údajů sdělených prodávajícímu při výběru vhodného zboží s ohledem na jeho doporučené technické a ergonomické parametry, včetně závazné informace, zda zboží bude užíváno v jednosměnném nebo vícesměnném provozu a dalších skutečností významných pro rozsah a trvání záruky.
 3. Kupující bere na vědomí, že pro zachování vlastností a užitné hodnoty zboží je nutné při jeho užívání důsledně dodržovat pokyny prodávajícího uvedené v Návodu k použití, obsluze a údržbě.

IV.

Zjevné vady zboží při jeho převzetí a jejich uplatnění

1. Kupující je povinen zboží ihned po jeho převzetí vybalit, důkladně prohlédnout a zkontrolovat. Zjevné vady zboží je kupující povinen uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu bezprostředně poté, co je zjistil, nejpozději však následující den po dni převzetí zboží.
2. Při převzetí zboží je kupující povinen rovněž zkontrolovat, zda je zboží označeno originálním výrobním štítkem prodávajícího s čitelným typem výrobku a datem výroby (tento je nejčastěji umístěn ve spodní části židle). Neoznačení zboží výrobním štítkem nebo nečitelný štítek v okamžiku jeho převzetí se považuje za zjevnou vadu. Kupující je povinen postupovat při převzetí zboží dle pokynů prodávajícího uvedených v příloženém Návodu k použití, obsluze a údržbě.
3. Zjevnou vadou zboží se rozumí především mechanické poškození potahové látky, zlomení, ušpinění či podření plastových dřevěných, kovových popřípadě jiných viditelných částí, nefunkčnost polohování, chybějící či evidentně poškozené díly, zjevně vadné provedení čalounění apod. Za zjevnou vadu se považuje rovněž vada spočívající v dodání jiného druhu zboží, včetně jiného barevného provedení, jiného množství zboží nebo nedodání kompletního zboží (chybějící výrobky nebo jejich součásti). Za zjevnou vadu se nepovažuje přírodní charakter struktury kůže a dřeva, ani viditelné konstrukční součásti (přiznané svary, hlavy šroubů, matic a vrutů apod.). Zjevnou vadu nelze vyloučit ani při nepoškození přepravního obalu.
4. Při převzetí zboží je kupující povinen rovněž zkontrolovat, zda spolu se zbožím byla řádně dodána i jeho dokumentace uvedená v kupní smlouvě. Nedodání dokumentace se za zjevnou vadu zboží nepovažuje a není důvodem k nepřevzetí zboží dle článku IV. 5. K doplnění chybějící dokumentace vyzve kupující neprodleně prodávajícího, a to podáním v elektronické podobě zasláním na emailovou adresu prodávajícího uvedenou v článku I. 5. Prodávající se zavazuje chybějící dokumentaci zboží bez zbytečného odkladu doplnit.

5. Zboží, které je zjevně vadné není kupující povinen od prodávajícího nebo dopravce převzít. Odmítnutí převzetí zboží od dopravce nezbavuje kupujícího povinnosti řádně reklamovat zboží způsobem uvedeným v článku IV. 8., ve lhůtě uvedené v článku IV. 1.
6. Zjevné vady zboží evidentně způsobené přepravou, uplatňuje kupující vždy vůči dopravci.
7. Prodávající se zavazuje vyřídit reklamaci zjevných vad bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamace kupujícím.
8. Uplatněním reklamace se rozumí doručení oznámení o reklamaci, a to podáním oznámení o reklamaci v elektronické podobě zaslaným na emailovou adresu prodávajícího uvedenou v článku I. 5.

V oznámení o reklamaci musí kupující uvést:

- a. řádné označení reklamovaného zboží (druh, výrobní číslo, číslo zakázky výrobního štítku)
– ideálně foto čitelného výrobního štítku,
 - b. datum dodání reklamovaného zboží kupujícímu (datum prodeje),
 - c. dostatečně určité a konkrétní označení vady zboží nebo popis způsobu, jak se tato vada projevuje – ideálně pomocí příloh (fotografie, náčrtky, videa apod.),
 - d. reklamaci uplatněný nárok dle článku IV. 11,
 - e. způsob jakým má být o vyřízení reklamace vyrozuměn (emailová adresa, telefonní číslo).
9. Pokud kupující reklamované zboží převzal a je-li pro posouzení důvodnosti reklamace nezbytné provést jeho prohlídku, zahrnuje řádné uplatnění reklamace i povinnost kupujícího reklamované zboží prodávajícímu za účelem posouzení reklamace předat.
 10. Kupující doručí reklamované zboží do sídla prodávajícího, nedohodnou-li se s prodávajícím jinak, a to ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho dalšímu poškození v průběhu dopravy.
 11. Shledá-li prodávající uplatněnou reklamaci za důvodnou má kupující právo:
 - a. na opravu zboží nebo na doplnění toho, co chybí, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny, je-li vada odstranitelná,
 - b. na odstranění vady dodáním nového zboží, anebo odstoupit od smlouvy, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni zboží řádně užívat.Volba nároku náleží kupujícímu, musí ji však provést spolu s uplatněním reklamace. Pokud tak neučiní, zvolí způsob řešení reklamace prodávající.
 12. O uplatnění reklamace prodávající, vystaví kupujícímu na jeho žádost písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, vytýkané vady zboží a kupujícím zvolený nárok.
 13. O vyřízení reklamace vyrozumí prodávající kupujícího způsobem, který si kupující při oznámení reklamace zvolil.
 14. V případě důvodné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů (náklady na dopravu poštovné apod.), které prodávajícímu doloží. V případě reklamace nedůvodné, je kupující povinen reklamované zboží na své náklady od prodávajícího převzít.

V.
Vady zboží v záruční době a jejich uplatnění

1. Kupující je oprávněn uplatnit u prodávajícího vady zboží, které vznikly nebo se projevily v záruční době, nejde-li o zjevné vady ve smyslu článku IV.
2. Za skrytou vadu se považuje vada komponentu nebo funkčnosti zboží, která omezuje jeho užívání (například ztráta funkce mechanismů, náhlé poškození nebo zničení dílů při obvyklém použití výrobku způsobené únavou či vadou materiálu apod.). Za skrytou vadu se nepovažuje běžné opotřebení zboží vzniklé v důsledku jeho užívání nebo poškození vzniklé nesprávným užíváním.
3. Kupující je povinen reklamovat zboží u prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, kdy existenci vad zjistí, nejpozději však v reklamační lhůtě určené délkou záruční doby dle článku II.
4. Kupující uplatňuje reklamaci vadného zboží u prodávajícího oznámením o reklamaci, a to písemně nebo podáním v elektronické podobě zaslaným na emailovou adresu prodávajícího uvedenou v článku I. 5.

V oznámení o reklamaci musí kupující uvést:

- a. řádné označení reklamovaného zboží (druh, výrobní číslo, číslo zakázky z výrobního štítku) – ideálně foto čitelného výrobního štítku,
 - b. datum dodání reklamovaného zboží kupujícímu (datum prodeje),
 - c. dostatečně určité a konkrétní označení vady zboží nebo popis způsobu, jak se tato vada projevuje - ideálně i pomocí příloh (fotografie, náčrtky, videa apod.),
 - d. reklamaci uplatněný nárok dle článku V. 7,
 - e. způsob jakým má být o vyřízení reklamace vyrozuměn (emailová adresa, telefonní číslo).
5. Reklamace je kupujícím řádně uplatněna jejím oznámením, předložením dokladu o zakoupení zboží a doručením reklamovaného zboží do sídla prodávajícího, nedohodnou-li se prodávající s kupujícím jinak. Kupující je povinen doručit reklamované zboží ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho dalšímu poškození v průběhu dopravy.
 6. Prodávající se zavazuje vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamace kupujícím.
 7. Shledá-li prodávající uplatněnou reklamaci za důvodnou má kupující právo:
 - a. na opravu zboží nebo na doplnění toho, co chybí, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny, je-li vada odstranitelná,
 - b. na odstranění vady dodáním nového zboží, anebo odstoupit od smlouvy, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni zboží řádně užívat.

Volba nároku náleží kupujícímu, musí ji však provést spolu s uplatněním reklamace. Pokud tak neučiní, zvolí způsob řešení reklamace prodávající.

8. O uplatnění reklamace prodávající, vystaví kupujícímu na jeho žádost písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, vytýkané vady zboží a kupujícím zvolený nárok.
9. O vyřízení reklamace vyrozumí prodávající kupujícího způsobem, který si kupující při oznámení reklamace zvolil.
10. Shledá-li prodávající uplatněnou reklamaci důvodnou, má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které prodávajícímu doloží (náklady na dopravu poštovné apod.), které prodávajícímu doloží. V případě reklamace nedůvodné, je kupující povinen reklamované zboží na své náklady od prodávajícího převzít.

