

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Richter+Frenzel s.r.o. ,
se sídlem Praha 9, U Technoplynu 1527/1, 198 00 Praha 9,
IČ: 61852325, DIČ: CZ61852325, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v
Praze, oddíl C, vložka 31131 (dále „prodávající“)

Reklamační řád slouží k zajištění správného postupu při uplatňování práva z odpovědnosti za vady zboží (dále „reklamaci“) spotřebního zboží. Byl vypracován v souladu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění

Článek 1

Právo kupujícího na reklamaci vadného zboží

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, může kupující uplatnit u prodávajícího své právo z odpovědnosti za vady zboží ve lhůtě stanovené zákonem (dále „záruční době“). Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu, popř. v důsledku působení vyšší moci.

Jestliže kupující uplatní právo z odpovědnosti za vady zboží (reklamaci), je prodávající povinen o oprávněnosti reklamace rozhodnout nejpozději do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění, případně v delší lhůtě, na které se mohou prodávající s kupujícím dohodnout.

Není-li reklamace ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci vyřízena, má kupující stejná práva, jako by šlo o vadu, kterou nelze odstranit dle článku 5 tohoto reklamačního řádu.

Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo na reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Reklamované zboží by mělo být čisté, v rámci možností přiměřeně zabalené a na základě zákona č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví v platném znění musí být v hygienicky nezávadném stavu. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat zásady obecné hygieny uvedené ve výše citovaném zákoně.

Článek 2

Místo pro uplatnění reklamace

Kupující by měl reklamaci uplatnit nejlépe ve středisku, ve kterém bylo zboží zakoupeno. Kupující má však právo uplatnit reklamaci v kterémkoli středisku společnosti Richter+Frenzel s.r.o. Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn. dokládá zakoupení zboží od prodávajícího, cenu zboží a dobu zakoupení zboží, což prokáže nejlépe prodejním dokladem, záručním listem, popř. jiným věrohodným způsobem. Bez předložení nákupního dokladu zahájí prodávající reklamační řízení jen, pokud zákazník jiným věrohodným způsobem doloží resp. prokáže, že reklamované zboží zakoupil v prodejně prodávajícího.

Je-li v záručním listě nebo návodu na obsluhu uveden jiný podnikatelský subjekt (např. smluvní servis) určený k opravě, který je v místě prodejní jednotky nebo na místě pro kupujícího bližším, může kupující právo na odstranění vady uplatnit u podnikatele, který je určen k provedení opravy. Podnikatel k opravě určený je povinný opravu provést ve lhůtě uvedené v článku 1.

Pokud se jedná o zboží technického charakteru vyžadující posouzení správného a řádného zapojení do většího celku (např. čerpadlo, kotel) je na straně kupujícího prokázat, že zboží bylo instalováno a používáno v souladu se záručními podmínkami (např. vyjádřením servisního technika či znalce před uplatněním reklamace).

Článek 3

Lhůta pro uplatnění reklamace

Prodávající odpovídá za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci kupujícím v záruční době. Na žádost kupujícího je prodávající povinen vydat kupujícímu při prodeji záruční list s vyznačením rozsahu a podmínek záruky.

Lhůta pro uplatnění reklamace (záruční doba) je obvykle 24 měsíců ode dne převzetí zboží. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje místo záručního listu doklad o zakoupení věci. Právo na reklamaci zboží kupujícímu zanikne, nebylo-li uplatněno v záruční době. Reklamaci by měl kupující uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.

Vyřídí-li se reklamace výměnou vadného zboží za nové, běží lhůta pro uplatnění reklamace opětovně od okamžiku převzetí nového zboží kupujícím. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.

Článek 4

Neshoda s kupní smlouvou

V případě, že zakoupené zboží nemá během prvních šesti měsíců od začátku záruční doby jakost a užité vlastnosti ve shodě s kupní smlouvou, prodávajícím nebo výrobcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro zboží takového druhu obvyklé, má spotřebitel právo dle svého uvážení buď na výměnu zboží, opravu zboží, slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy s následným vrácením kupní ceny. Vady, které se vyskytnou během této lhůty, jsou považovány za existující již v okamžiku koupě, pokud to neodporuje povaze věci nebo se neprokáže opak. Toto neplatí pro zboží vyráběné nebo upravované na zakázku.

Článek 5

Odstranitelné vady

Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě. Lhůta pro odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. delší dobu, na které se prodávající s kupujícím dohodli. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.

Prodávající je povinen uvést bezplatně a bez zbytečného odkladu věc do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď opravou nebo výměnou věci, není-li to k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Jde-li o odstranitelnou vadu již použitého zboží, má kupující právo požadovat bezplatné, včasné a řádné odstranění vady, zatímco prodávající má povinnost vadu bez zbytečného odkladu odstranit.

Článek 6

Neodstranitelné vady

Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván. Jde-li o neodstranitelnou vadu, může kupující požadovat výměnu zboží za jiné bezvadné nebo odstoupit od kupní smlouvy (kupující vrátí vadné zboží a obdrží zpět kupní cenu).

Vyskytne-li se na zboží jiná neodstranitelná vada, jež nebrání jeho užívání, a nepožaduje-li kupující výměnu věci, vzniká kupujícímu právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit. Tatáž práva jako při výskytu neodstranitelných vad má kupující i tehdy, projeví-li se na zboží stejná odstranitelná vada i po předchozích dvou opravách, vyskytnou-li se na zboží čtyři různé odstranitelné vady nebo vyskytnou-li se na zboží současně alespoň tři odstranitelné vady.

Článek 7

Zboží prodané za nižší ceny

Výrobky, které mají vady, jež nebrání tomu, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, mohou být také prodávány. Kupujícího je nutné upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Tuto skutečnost je také nutno poznamenat do prodejního dokladu textem k příslušné položce. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednaná nižší cena, prodávající neodpovídá.

Vyskytne-li se u výrobku prodáváného za nižší cenu skrytá vada, která brání z funkčního hlediska užívání k danému účelu, má kupující právo výrobek reklamovat. Pokud se vyskytne na výrobku prodáváném za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, jež však nebrání v použití k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku.

Byla-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady takto prodaného zboží v plném rozsahu.

Článek 8

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může 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

Email: adr@coi.cz

<https://adr.coi.cz/cs>

Článek 9

Závěrečná ustanovení

Tyto zásady pro řešení reklamací se nevztahují na prodej zboží podnikatelům pro jejich podnikatelskou činnost. Tyto záležitosti řeší uzavřený smluvní vztah mezi jednotlivými podnikateli. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem: 15.4.2016

Ing. Juraj Klembara v.r.
jednatel společnosti