

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Tento Reklamační řád obchodní společnosti VIENNA-COMPONENTS-TRADING s.r.o., IČ 611 69 854, se sídlem Jedlová 395, Zruč-Senec, PSČ: 330 08, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, sp. zn. C 5344 (dále jen „prodávající“ či „VCT“) je vyhotoven dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „NOZ“). Vztahuje se na zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady, a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od VCT (dále jen „reklamace“)

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami (dále jen „OP“) ještě před objednáním zboží.

1. Odpovědnost prodávajícího

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží.
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- věc je v odpovídajícím množství, druhu, míře nebo hmotnosti.
- věc nemá právní vady, vyhovuje požadavkům právních předpisů a nevykazuje vady v příložených dokladech.

2. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Práva kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na věci, byť se projeví později. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet převzetím zboží kupujícím a prodlužuje se o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta, avšak pokračuje v plynutí lhůta původní dle převzetí původního zboží kupujícím.

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění při prodeji mezi podnikateli v rámci jejich podnikatelské činnosti začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím a je stanovena v ustanovení § 1921 a § 2112 NOZ. Vadu je kupující povinen oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však do šesti měsíců od převzetí zboží. Jedná-li se o skrytou vadu, je kupující povinen tuto vadu prodávajícímu oznámit nejpozději do dvou let po převzetí věci.

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění při prodeji kupujícímu, který nejedná jako podnikatel při své podnikatelské činnosti, začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím a je stanovena v ustanovení § 1921, § 2161 odst. 2 a § 2165 NOZ. Vadu je kupující povinen oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však do šesti měsíců od převzetí zboží. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak. Lhůta pro uplatnění z vadného plnění při prodeji u spotřebního zboží činí 24 měsíců od převzetí.

3. Záruka za jakost

VCT může nad rámec zákonné lhůty (24 měsíců) poskytnout záruku za jakost, tedy že věc bude po určité době způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci. Práva vyplývající ze záruky za jakost zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

Jako doklad o záruce vystaví VCT ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

Na výslovnou žádost kupujícího VCT poskytne záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

II. Záruční podmínky

1. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu. Kupující je oprávněn převzetí věci odmítnout a o důvodu odmítnutí bezodkladně informovat prodávajícího, a to prostřednictvím e-mailu na info@vicomtrade.cz, nebo přes kontaktní formulář.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má a porovná zaslané zboží s příloženou fakturou či dodacím listem.

Veškeré nesrovnalosti včetně zjevných poškození věci či jejího obalu je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce.

Při převzetí zjevně poškozeného zboží i při odmítnutí převzetí prodávající doporučuje kupujícímu vyhotovení fotodokumentace.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Jakákoli pozdější reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, prodávající však může v takovémto případě prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

2. Uplatnění reklamace

V případě jakýchkoli problémů s uplatňováním reklamace, zjišťováním stavu jejího vyřizování, je možnost obrátit se na prodávajícího na tel.č. +420 377824986

Kupující může reklamaci uplatnit také přímo v prodejně prodávajícího na adrese Jedlová 395, 330 08 Zruč-Senec

Reklamovanou věc je také možné odeslat přepravní společností prodávajícímu k vyřízení reklamace na adresu: Vienna-Components-Trading, s.r.o., Jedlová 395, 330 08 Zruč-Senec. Odesílaná zásilka musí obsahovat reklamovanou věc včetně kompletního příslušenství dodaného společně s touto věcí. Kupující je povinen prokázat prodávajícímu, že reklamovaná věc byla zakoupena v internetovém obchodě VCT. Pro urychlení vyřizování reklamace je proto vhodné přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit trvání práv z odpovědnosti za vady zboží či záruky, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejména zpáteční adresa, e-mail a tel. číslo). Kupující je oprávněn sdělit prodávajícímu, jaké právo na odstranění vady věci si zvolil (oprava, výměna, dobropis), a to zároveň s odesílanou zásilkou nebo bezprostředně po jejím odeslání. Provedenou volbu nemůže kupující bez souhlasu prodávajícího změnit.

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to bezprostředně po přijetí reklamace prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané na adresu uvedenou kupujícím, případně SMS zprávou zaslanou na kupujícím uvedené tel. číslo, v případě osobního uplatnění je předáno ihned.

Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout VCT potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

3. Výjimky z odpovědnosti prodávajícího z vadného plnění

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo kupujícího zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Práva z vadného plnění se nevztahují na vady věci vzniklé:

- a. mechanickým poškozením zboží,
- b. v důsledku opotřebení způsobeného obvyklým užíváním věci,
- c. u zboží prodávajícího za nižší cenu na vadu, pro kterou je nižší cena poskytována (u spotřebitelů),
- d. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,

- e. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- f. neodbornou instalací provedenou jinou osobou než prodávajícím či jím zajištěnou třetí osobou jednajícím na odpovědnost prodávajícího, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- g. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- h. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- i. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- j. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- k. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno,
- l. na propagačních materiálech a dárčích zasílaných prodávajícím společně se zbožím.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a VCT výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k obvyklému způsobu užití zboží.

4. Zjišťování vady věci

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady).

Na žádost prodávajícího je kupující povinen umožnit neprodleně prohlídku vadného zboží na místě dodání a předložit schéma zapojení a technickou dokumentaci.

Neuzná-li prodávající vadu zboží a kupující bude na vadě zboží nadále trvat, předloží prodávající zboží k posouzení jeho vadnosti soudnímu znalci v oboru či zkušebnímu ústavu. Smluvní strany se zavazují závěr soudního znalce, resp. zkušebnímu ústavu respektovat. Náklady znaleckého posouzení nese v případě vadnosti zboží prodávající, v opačném případě kupující.

Bude-li reklamáce zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku prodávajícího.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

Bude-li reklamáce zamítnuta, bere kupující na vědomí, že prodávající je oprávněn přefakturovat kupujícímu náklady za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku prodávajícího.

5. Odmítnutí přijetí do reklamace pro znečištění zboží

VCT 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.

III. Práva kupujícího z vadného plnění

Kupující, který jedná jako podnikatel při své podnikatelské činnosti, uplatňující vady v důsledku podstatného porušení smlouvy, má právo

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Kupující, který jedná jako podnikatel při své podnikatelské činnosti, uplatňující vady v důsledku nepodstatného porušení smlouvy, má právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Neodstraní-li prodávající vadu včas, má právo od smlouvy odstoupit.

Kupující, který nejedná jako podnikatel při své podnikatelské činnosti, je oprávněn uplatnit právo z vad, které se vyskytnou u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Kupující má právo:

- a) na odstranění vady dodáním nové věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, nebo dodání chybějící věci či její součásti, pokud se vada týká pouze této součásti, není-li to možné, může od smlouvy odstoupit
- b) bezplatné odstranění vady, byla-li by práva dle odst. 1 neúměrná

V případě uvedeném v § 2169 odst. 2 a 3 má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit.

IV. Vyřízení reklamace

1. Kupující - spotřebitel

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci 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 VCT vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne následujícího po uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

2. Kupující - podnikatel

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout v přiměřené lhůtě ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail nebo telefonní číslo.

V. Společná ustanovení

VCT vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

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

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka o dobu trvání reklamačního řízení. Doba reklamačního řízení se počítá od dne následujícího jejího uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vadu vytknout.

Kupující je povinen vyřízenou reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován. Nevyzvedne-li si kupující zboží nejpozději posledním dnem uvedené lhůty, je povinen uhradit prodávajícímu náklady spojené s uskladněním ve výši 80,- Kč za každý den prodlení.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si VCT právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas).

VI. Spotřební materiál a minimální životnost

Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti spotřebního zboží, u takového zboží se použije životnost zboží. Právo kupujícího reklamovat zboží ve lhůtě k uplatnění práv z vad tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním, vlastnostmi výrobku, jeho údržbou, správností a intenzitou užívání. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu.

VII. Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 1. 7.2015. Prodávající si vyhrazuje možnost změn Reklamačního řádu. Tento Reklamační řád je v tištěné podobě k dispozici v sídle VCT nebo jako dokument v elektronické podobě na stránkách www.stepper-motor.eu.