

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti ELKO EP, s.r.o., se sídlem Holešov, Všetuly, Palackého 493, IČ: 255 08 717

1.

OBEČNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) je zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb, občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „občanský zákoník“).
- 1.2 Produkty společnosti ELKO EP, s.r.o., se rozumí výrobky společnosti ELKO EP, s.r.o. a výrobky jiných výrobců prodávané společností ELKO EP, s.r.o., uvedené v Ceníku společnosti ELKO EP, s.r.o., a prezentované na webových stránkách internetového obchodu společnosti ELKO EP, s.r.o., umístěných na internetové adrese eshop.elkoep.cz (dále jen „Produkty“).
- 1.3 Prodávajícím (dodavatelem, výrobcem) se rozumí společnost ELKO EP, s.r.o., se sídlem Holešov, Všetuly, Palackého 493, IČ: 255 08 717 (dále jen „Prodávající“). Prodávající při uzavírání a plnění smlouvy o koupi jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu Produkty.
- 1.4 Kupující (objednatelem, odběratelem) se rozumí subjekt, který za účelem odběru Produktů uzavře s Prodávajícím smlouvu o koupi. Kupující se rozumí jak fyzická osoba, která při uzavření a plnění smlouvy o koupi s Prodávajícím nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání (dále jen „Kupující–spotřebitel“), tak ostatní subjekty práva (dále jen „Kupující – podnikatel“). Kupující–spotřebitel a Kupující–podnikatel jsou dále společně označováni jako „Kupující“.
- 1.5 Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatňování nároků ze záruky za jakost Produktů a z vad Produktů dodaných Prodávajícím Kupujícímu a vzájemná práva a povinnosti stran.
- 1.6 Tento Reklamační řád je přílohou a nedílnou součástí obchodních podmínek, jakož i smlouvy o koupi zboží, jejichž předmětem je prodej Produktů Prodávajícím Kupujícímu, a jejichž právní režim se řídí občanským zákoníkem. Sjednáním smlouvy o koupi zboží Kupující vyjadřuje svůj souhlas s Obchodními podmínkami Prodávajícího i tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že s nimi byl seznámen.

2.

POVINNOST PROHLÍDKY KUPUJÍCÍM

- 2.1 Kupující je povinen provést náležitou kontrolu Produktu tzn. Produkt prohlédnout, přesvědčit se o jeho vlastnostech a jeho množství a zkontrolovat kompletnosti příslušenství.
- 2.2 Kontrolu je Kupující povinen provést neprodleně po převzetí Produktu od přepravce, v případě zasílání zboží. Poškození obalu Produktu, zásilky s Produktem nebo Produktu samotného, které je při převzetí od přepravce zjevné, je Kupující povinen přepravci oznámit a zapsat zjištěné skutečnosti do přepravního listu, případně sepsat reklamační protokol.
- 2.3 Při osobním odběru Kupující je tento povinen provést kontrolu Produktu a jeho příslušenství již při převzetí Produktu od Prodávajícího, a není-li z povahy Produktu možné, pak neprodleně po převzetí Produktu. Kupující je povinen převzetí Produktů písemně potvrdit Prodávajícímu na předávacím protokolu.
- 2.4 Převzetím Produktu Kupující stvrzuje, že neshledal žádné zjevné poškození Produktu a že jeho obal nebyl porušen. V případě následné reklamace vad zjistitelných při této prohlídce (např. chybějící příslušenství, vnější poškození) musí Kupující, aby byla jeho reklamace úspěšná, jednoznačně a přesvědčivě prokázat, že tyto vady měl Produkt již v okamžiku jeho převzetí.

A. KUPUJÍCÍ - SPOTŘEBITEL

3 Práva z vad a ze záruky

- 3.1 **Vada:** Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Produkt nemá vady, což znamená, že:
 - a) Produkt má vlastnosti, které Prodávající popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) Produkt se hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c) Produkt je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
 - d) Produkt vyhovuje požadavkům právních předpisů,
 - e) doklady nutné k užívání Produktu jsou úplné a správné, a
 - f) na Produktu neváznou právní vady ve smyslu ust. § 1920 OZ.

- 3.2 **Vady při převzetí:** Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Produkt nemá vady při převzetí Produktu. Není-li Prodávajícím prokázán opak, má se za to, že vada, která se projeví v průběhu šesti měsíců ode dne převzetí Produktu, byla na Produktu již v okamžiku převzetí zboží.
- 3.3 **Záruka:** Prodávající dále odpovídá Kupujícímu, že v záruční době 24 měsíců od převzetí Produktu se nevyskytne vada u Produktu, který byl při převzetí Kupujícím bezvadný.
- 3.4 Záruka se nevztahuje především na
- vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u věci prodávané za nižší cenu,
 - běžné opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- 3.5 Kupujícímu nemá žádná práva z vad, jestliže vadu sám způsobil anebo před převzetím věci již věděl, že věc má vadu.
- 3.6 V případě zjištění vady při převzetí anebo Záruční vady, je Kupující oprávněn uplatňovat tyto nároky z vad produktů:
- a) Právo na bezplatnou opravu věci, je-li nepřiměřené vzhledem k povaze vady odstoupit od smlouvy nebo žádat dodání nového Produktu, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu.
 - b) Právo na výměnu Produktu nebo jeho části. V případě, že Produkt vykazuje vady a zároveň to vzhledem k povaze vady není nepřiměřené, může kupující požadovat dodání nového Produktu bez vad. Pokud se vada týká pouze součásti produktu, může kupující požadovat jen výměnu součásti.
 - c) Odstoupení od kupní smlouvy a vrácení peněz. Není-li to vzhledem k povaze vady žádat opravu nebo výměnu Produktu, může Kupující odstoupit od smlouvy.
 - d) Právo na dodání nového Produktu nebo na výměnu součásti, anebo právo odstoupit od smlouvy má Kupující i v případě, že je vada sice odstranitelná, ale kupující nemůže Produkt řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.
 - e) Právo na přiměřenou slevu z ceny může Kupující uplatnit, pokud neuplatnil právo na dodání nového produktu, na výměnu jeho součásti nebo na opravu produktu nebo neodstoupil od kupní smlouvy. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nový produkt bez vad, vyměnit jeho součást nebo produkt opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.
 - f) Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
- 3.7 Posouzení přiměřenosti či úměrnosti nároku Kupujícího k povaze vady (dle předchozího bodu) náleží výlučně prodávajícímu. O výsledku takového posouzení je prodávající povinen kupujícího písemně informovat
- 4 UPLATNĚNÍ NÁROKŮ Z VAD A ZE ZÁRUKY**
- 5 Uplatnění nároků z vad a ze záruky**
- 5.1 Má-li Produkt při převzetí Kupujícím-spotřebitelem vadu, náleží Kupujícímu – spotřebiteli práva uvedená výše v čl. 3. tohoto Reklamačního řádu.
- 5.2 Kupujícím-spotřebitel je povinen Prodávajícímu oznámit vady Produktu, tzv. reklamovat Produkt, způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto Reklamačním řádu.
- 5.3 Kupující je při reklamaci povinen doložit, že Produkt byl zakoupen od Prodávajícího. Nejhodnějším způsobem je předložení originálu daňového dokladu, který je k Produktům vždy přikládán, nebo originálu řádně vyplněného záručního listu. Záruční list bývá přiložen jen k některým Produktům Prodávajícího. Není-li k Produktu přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad.
- 5.4 **Náležitosti oznámení vad:** Kupující-spotřebitel je povinen při oznámení vady zjištěnou vadu popsat či označit nebo uvést, jak se vada projevuje. Kupující by měl současně uvést, kdy vadu zjistil.
- 5.5 **Způsoby oznámení vad:** Oznámení zjištěné vady Produktu může Kupující-spotřebitel učinit písemně, ať již v listinné nebo v elektronické podobě, telefonicky nebo osobně v místě sídla či prodejně Prodávajícího. Písemné oznámení může Kupující učinit na formuláři Prodávajícího („Reklamační list“) dostupném na www.elkoep.cz.
- 5.6 Oznámení vad a uplatnění nároků z vad může kupující učinit na následujících kontaktech:
- a) Písemně v listinné podobě zasláním na adresu: ELKO EP, s.r.o., Reklamační oddělení, Palackého 493 769 01 Holešov, Všetuly
 - b) Písemně v elektronické podobě zasláním na e-mailovou adresu: reklamace@elkoep.cz nebo Fax: +420 573 514 236
 - c) Telefonicky na tel. č.: +420 573 514 231
 - d) Osobně v sídle nebo prodejně Prodávajícího
- 5.7 Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu na požádání doplňující, Kupujícímu známé, informace, aby mohla být zjištěna příčina vady a reklamace Kupujícího úspěšně vyřízena.

- 5.8 **Volba nároku:** Kupující-spotřebitel sdělí Prodávajícímu, jakým způsobem žádá vyřídit svou reklamaci, tj. který z nároků z vad vyjmenovaných výše v čl. 3. tohoto Reklamačního řádu si zvolil. Prodávající při reklamaci posoudí povahu vady a to, zda jí odpovídá Kupujícím preferovaný nárok či jiný z nároků z vad.
- 5.9 **Reklamační lhůty:** Vady při převzetí i vady záruční musí Kupující oznámit Prodávajícímu ve lhůtě bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Záruční vady však lze oznámit Prodávajícímu jen do konce záruční doby.
- 5.10 **Nečasná reklamační:** Neoznámí-li Kupující vady věci včas, nemusí být reklamační Prodávajícím v souladu s ust. § 2112 a s ust. § 2165 OZ uznána za oprávněnou.
- 5.11 Projeví-li se na Produktu jakákoliv vada, je Kupující povinen zdržet se jakéhokoliv zásahu do Produktu a umožnit Prodávajícímu prohlídku Produktu k posouzení vady. Za tím účelem je Kupující povinen vadný Produkt předložit nebo zpřístupnit.
- 5.12 **Zaslání Produktu k reklamaci:** V případě, že Kupující bude zasílat Produkt Prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamovaný Produkt do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům zvolené přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého Produktu by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka musí obsahovat reklamovaný Produkt (včetně kompletního příslušenství) a identifikaci reklamační a reklamujícího vhodným způsobem, aby Prodávající schopný určit, proč je mu Produkt zaslán a kdo jej zaslal. Doporučujeme přiložit kopii oznámení vad a kopii prodejního dokladu se správnými kontaktními údaji Kupujícího.
- 5.13 **Přístup k reklamovanému Produktu:** V případě, že z povahy zboží není možné Produkt Prodávajícímu předložit k prohlídce (zejména Produkty, které jsou svou povahou systémovými řešeními) je Kupující povinen umožnit Prodávajícímu, případně osobám, jejichž prostřednictvím Prodávající plní své závazky, přístup do místa, ve kterém je vadný produkt umístěn.
- 5.14 Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu při odstraňování vad veškerou potřebnou součinnost.
- 5.15 Nesplnění povinností Kupujícího uvedených v tomto článku Reklamačního řádu může vést k tomu, že Prodávající neuzná reklamaci za oprávněnou.

B. KUPUJÍCÍ - PODNIKATEL

5 PRÁVA Z VAD A ZE ZÁRUKY

- 5.1 **Vady při převzetí:** Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Produkt při převzetí Kupujícím nemá vady, což znamená, že:
- g) Produkt má vlastnosti, které Prodávající popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - h) Produkt se hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - i) Produkt je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
 - j) Produkt vyhovuje požadavkům právních předpisů,
 - k) doklady nutné k užívání Produktu jsou úplné a správné, a
 - l) na Produktu neváznou právní vady ve smyslu ust. § 1920 OZ.
- 5.2 **Záruka:** Prodávající se dále zavazuje, že po celou záruční dobu bude Produkt způsobilý k použití pro obvyklý účel uvedený v návodu použití daného Produktu a zachová si své obvyklé vlastnosti. Nedodržení tohoto závazku je tzv. „Záruční vadou“. Vyskytne-li se na Produktu v záruční době Záruční vada, náleží kupujícímu práva ze záruky, a to za podmínek uvedených v tomto Reklamačním řádu.
- 5.3 **Záruční doba** je 24 měsíců. Záruční doba běží od okamžiku převzetí Produktu Kupujícím, byl-li produkt podle smlouvy odeslán, běží od okamžiku dojití produktu do místa určení.
- 5.4 Záruka se nevztahuje především na
- vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u věci prodávané za nižší cenu,
 - běžné opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- 5.5 Kupujícímu nemá žádná práva z vad, jestliže vadu sám způsobil anebo před převzetím věci již věděl, že věc má vadu.
- 5.6 **Nároky z podstatných vad:** Je-li vadné plnění (vada při převzetí) podstatným porušením smlouvy, má Kupující - podnikatel právo
- a) na odstranění vady dodáním nového Produktu bez vady nebo dodáním chybějícího Produktu nebo příslušenství Produktu
 - b) na odstranění vady opravou Produktu,
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo

- d) odstoupit od smlouvy.
- 5.7 **Nároky z nepodstatných vad:** Je-li vadné plnění (vada při převzetí) nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující – podnikatel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 5.8 **Nároky ze záručních vad:** Vyskytne-li se na Produktu Záruční vada, na kterou se vztahuje záruka dle tohoto Reklamačního řádu, má Kupující – podnikatel
- v případě odstranitelné vady nárok na bezplatné odstranění vady Produktu.
 - v případě, že je vada odstranitelná a kupující nemůže produkt řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má kupující právo na dodání nového produktu nebo na výměnu součásti.
 - v případě neodstranitelné vady nárok na dodání nového produktu bez vad; týká-li se vada pouze součásti produktu, tak nárok výměnu součásti. Je-li to přiměřené povaze vady, může kupující uplatnit namísto uvedených práv právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
 - kupující má právo odstoupit od smlouvy pouze v případě, že se jedná o neodstranitelnou vadu, která způsobuje, že Produkt pro tuto vadu nelze řádně užívat.
- 5.9 Záruka je Prodávajícím poskytována pouze za následujících podmínek:
- po celou dobu trvání záruční doby do Produktu nezasáhne (např. formou úprav nebo oprav) žádná osoba, která k tomu není výslovně pověřena Prodávajícím;
 - Produkt bude Kupujícím užíván pouze obvyklým způsobem a v souladu s jeho účelovým určením;
 - bude zajištěna běžná údržba Produktu.
- 5.10 Nesplnění kterékoliv z podmínek uvedených v předchozím bodě má za následek zánik záruky. V případě pochybností je Kupující povinen prokázat, že Produkt užíval v souladu s podmínkami uvedenými v předchozích bodech a záruka trvá.

6 UPLATNĚNÍ NÁROKŮ Z VAD A ZE ZÁRUKY

- 6.1 Má-li Produkt při převzetí Kupujícím vady, náleží Kupujícímu práva uvedená výše v čl. 5. tohoto Reklamačního řádu.
- 6.2 Pro úspěšné uplatnění práv Kupujícího je nezbytnou podmínkou, aby Kupující Prodávajícím oznámil vady Produktu (reklamoval Produkt), způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto Reklamačním řádu.
- 6.3 Kupující je při reklamaci povinen doložit, že Produkt byl zakoupen od Prodávajícího, a to předložením originálu daňového dokladu, který je k Produktům vždy přikládán, nebo originálu řádně vyplněného záručního listu. Záruční list bývá přiložen jen k některým Produktům Prodávajícího. Není-li k Produktu přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad.
- 6.4 **Náležitosti oznámení:** Oznámení zjištěné vady Produktu musí být učiněno písemně, ať již v listinné nebo v elektronické podobě, a musí obsahovat zejména popis vady, příp. jak se vada projevuje, popis zapojení, v němž byly produkty použity, naměřené hodnoty a uvedení data, kdy kupující vady zjistil (dále jen „písemné oznámení“).
- 6.5 Písemné oznámení dle předchozího bodu Reklamačního řádu může Kupující učinit na formuláři Prodávajícího („Reklamační list“) dostupném na www.elkoep.cz, ale i v jiné podobě nebo na vlastním formuláři (reklamačním listu). Písemné oznámení však vždy musí obsahovat náležitosti uvedené v předchozím bodu Reklamačního řádu. Neobsahuje-li oznámení požadované informace, nemusí být reklamace Prodávajícím uznána jako oprávněná. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu na jeho dotaz doplňující, Kupujícímu známé informace.
- 6.6 Oznámení vad a uplatnění nároků z vad může kupující učinit na následujících kontaktech:
- ELKO EP, s.r.o.
Reklamační oddělení
Palackého 493
769 01 Holešov, Všetuly
Mail: reklamace@elkoep.cz
Tel.: +420 573 514 231
Fax: +420 573 514 236
- 6.7 **Volba nároku:** Při oznámení vady nebo do 5 pracovních dnů od oznámení vady sdělí Kupující - podnikatel Prodávajícímu, jaký si zvolil nárok z vad (vyjmenovány výše v čl. 5. tohoto Reklamačního řádu). Provedenou volbu nemůže Kupující - podnikatel změnit bez souhlasu Prodávajícího. Výjimkou je situace, pokud Kupující - podnikatel žádal opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 6.8 **Ztráta některých nároků:** Pokud Kupující – podnikatel včas nesdělí Prodávajícímu, jaká práva z vad zvolil, pak má nárok pouze na přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud nebude Prodávajícím považováno za přiměřené odstranění vady.

- 6.9 **Omezení nároků:** Kupující - podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel.
- 6.10 **Reklamační lhůty:** Veškeré vady – zjevné, skryté, záruční – musí Kupující oznámit Prodávajícímu ve lhůtě bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Skryté vady, které měl Produkt při převzetí, lze navíc oznámit nejpozději do dvou let od převzetí zboží. Záruční vady lze navíc oznámit Prodávajícímu nejpozději do konce záruční doby. Vzhledem k povaze Produktů má Prodávající za to, že zpravidla bude lhůta „bez zbytečného odkladu“ dodržena, bude-li oznámení učiněno do 5 pracovních dnů.
- 6.11 **Nečasná reklamační:** Neoznámí-li Kupující vady věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy. Neoznámí-li Kupující vady věci včas, nemusí být reklamační Prodávajícím v souladu s ust. § 2112 OZ uznána za oprávněnou.
- 6.12 Projevili-li se na Produktu jakákoliv vada, je Kupující povinen zdržet se jakéhokoliv zásahu do Produktu a umožnit Prodávajícímu prohlídku k posouzení vady. Za tím účelem je Kupující povinen vadný Produkt předložit nebo zpřístupnit.
- 6.13 **Zaslání Produktu k reklamaci:** V případě, že Kupující bude zasílat Produkt Prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamovaný Produkt do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům zvolené přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého Produktu by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka musí obsahovat reklamovaný Produkt (včetně kompletního příslušenství) a identifikaci reklamační a reklamujícího vhodným způsobem. Doporučujeme přiložit kopii oznámení vad a kopii prodejního dokladu se správnými kontaktními údaji Kupujícího.
- 6.14 **Přístup k reklamovanému Produktu:** V případě, že z povahy zboží není možné Produkt Prodávajícímu předložit k prohlídce (zejména Produkty, které jsou svou povahou systémovými řešeními) je Kupující povinen umožnit Prodávajícímu, případně osobám, jejichž prostřednictvím Prodávající plní své závazky, přístup do místa, ve kterém je vadný produkt umístěn.
- 6.15 Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu při odstraňování vad veškerou potřebnou součinnost.
- 6.16 Nesplní-li kupující své povinnosti uvedené v tomto článku Reklamačního řádu, Prodávající jím uplatněný nárok z vad neuzná.

7.

NEOPRÁVNĚNÁ REKLAMACE

- 7.1 Záruka se nevztahuje na vady produktů způsobené dopravou, pokud ji zajišťuje kupující, a dále na vady vzniklé
- běžným opotřebením;
 - nesprávným užíváním či nesprávným skladováním Produktu;
 - neodborným zásahem, instalací, zacházením či obsluhou; neodborným zásahem se rozumí též jakékoliv popisování Produktu nesmyslnými psacími prostředky; podezření na neodborný zásah vzbuzuje porušení ochranných pečeti a nálepek umístěných na Produktu;
 - používáním, umístěním, uskladňováním Produktů v nevhodných podmínkách, zejména pokud jde o teplotu, vlhkost, prašnost;
 - nesprávnou údržbou nebo zanedbáním nezbytné údržby;
 - v důsledku vyšší moci či nesprávné nebo neodborné manipulace;
 - v důsledku jednání (konání či opomenutí) třetí osoby nebo Kupujícího;
 - v důsledku užívání produktu jiným než obvyklým způsobem nebo v rozporu s jeho účelovým určením;
 - způsobené samotným Kupujícím,
 - způsobené mechanickým nebo chemickým poškozením.

Veškeré náklady vzniklé Prodávajícímu v důsledku uplatnění neoprávněné reklamační ze strany Kupujícího-podnikatele se Kupující-podnikatel zavazuje Prodávajícímu v plné výši nahradit.

8.

LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 8.1 Reklamační Produkty vyřizuje Prodávající bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dnů od data řádného uplatnění vad produktů Kupující, tj. uplatnění vad Produktů v souladu s tímto Reklamačním řádem. Lhůta pro vyřízení reklamační se počítá ode dne přijetí reklamační Prodávajícím do dne vyřízení reklamační Prodávajícím.

- 8.2 Oprávněnost každé reklamace provede odborný odpovědný pracovník Prodávajícího (servisní technik) a své stanovisko sdělí Kupujícímu v Reklamačním protokolu.

9.

ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ REKLAMACE

- 9.1 Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Produktu do reklamace, pokud je Produkt nepřiměřeně znečištěn nebo jsou znečištěny jeho součásti.
- 9.2 Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Produktu také v případě, že není předáván v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

10.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 10.1 Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud byl Produkt zaslán přepravní službou, bude po vyřízení zaslán na adresu Kupujícího.
- 10.2 Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
- 10.3 V případě nevyzvednutí reklamovaného Produktu ze záruční opravy do 4 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodloužení s vyzvednutím Produktu.

11.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti 18.2.2021. Tímto datem také pozbývají platnost všechny předešlé verze.
- 11.2 Změny Reklamačního řádu vyhrazeny.
- 11.3 Neoddělitelnou přílohu tohoto Reklamačního řádu tvoří vzor Reklamačního listu.

V Holešově dne 18.02.2021