

Reklamační řád (pro smluvní vztahy dle obchodního zákoníku)

V souladu s ustanovením § 429 a násl., § 563 obchodního zákoníku a všeobecnými dodacími podmínkami vydává SERVIS CLIMAX a.s. jako prodávající tento Reklamační řád:

Čl. 1

Právo kupujícího (objednatele) na reklamaci vadného zboží

1. Při dodávkách zboží kupujícím (objednatelům) odpovídá SERVIS CLIMAX a.s. za to, že zboží či dílo má požadovanou jakost, množství a provedení dle smlouvy a je zabaleno způsobem stanoveným ve smlouvě či ve všeobecných dodacích podmínkách.
2. Vyskytne-li se u zboží vada, tj stav, kdy zboží není dodáno v souladu s kupní smlouvou, smlouvou o dílo či všeobecnými dodacími podmínkami, má kupující (objednatel) právo tuto vadu reklamovat.
3. O oprávněnosti reklamace rozhoduje referent příjmu reklamací nebo jím pověřený pracovník bez zbytečného odkladu. Referent příjmu reklamací může ve výjimečných případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení (např. dodavatele materiálu), dohodnout s kupujícím (objednatelem) lhůtu delší.
4. V případě reklamace motoru nebo jeho řízení si dodavatel vyhrazuje právo posoudit v místě instalace technické podmínky zapojení a instalace výrobku, a to ještě před demontáží výrobku. K posouzení instalace může dodavatel vyslat svého technika nebo technika dodavatele. Nebude-li dodavateli posouzení instalace na místě umožněno, je dodavatel oprávněn reklamaci zamítnout.
5. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu. Pokud dojde k dohodě o odstranění vady, může být odstraněna po dohodě mezi kupujícím (objednatelem) a dodavatelem v delší lhůtě. Pokud kupující (objednatel) není spokojen s vyřízením reklamace v rámci SERVIS CLIMAX a.s., může uplatnit své právo prostřednictvím soudu.
6. Dodavatel nepřejímá žádné nároky na případné úhrady nákladů souvisejících s reklamací či s případnou výměnou vadného výrobku, nezavázal-li se k tomuto ve smlouvě.

Čl. 2

Uplatňování reklamace

Reklamaci uplatňuje kupující (objednatel) u *referenta příjmu reklamací* v sídle společnosti. Reklamaci lze uplatnit na reklamačním oddělení nepřetržitě prostřednictvím e-mailu či osobně nebo telefonicky po celou provozní dobu společnosti (viz sekce kontakty na www.climax.cz). Kupující (objednatel) je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn. že kromě vytknutí vad dokládá i údaje o pořízení zboží (cenu zboží a dobu zakoupení zboží, což prokáže příslušným dokladem a záručním listem, byl-li vydán. Reklamaci musí kupující (objednatel) uplatnit bez zbytečného odkladu.

1. 3

Záruční doba a lhůta pro uplatnění reklamace

1. Podmínkou uznání reklamace je:
 - uplatnění v záruční době
 - dodržení podmínek stanovených v manuálu výrobku, záručním listě nebo obecně známých pravidel pro užívání věcí
 - že na zboží není vada vzniklá neodbornou manipulací ze strany kupujícího (objednatele)/ uživatele nebo v důsledku běžného opotřebení

- předložení záručního listu, byl-li vydán
 - uhrazení kupní ceny či ceny díla za dodané zboží
2. Záruční doba je:
 - 24 měsíců ode dne převzetí zboží, pokud není ve smlouvě, záručních podmínkách konkrétního výrobku uvedena záruční doba delší
 - 3 měsíce na opravu nebo úpravu zboží
 3. Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím (objednatelem) (tj. smluvním partnerem, nikoliv konečným zákazníkem). V případě, že k předání a převzetí zboží nedošlo v důsledku nedostatku spolupůsobení kupujícího (objednatele), běží záruční doba dnem, kdy mělo být zboží či dílo předáno.
 4. Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.
 5. Reklamací musí kupující (objednatel) uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamační správně posouzena a vyřízena. Zjevné vady (např. poškození zboží) přepravní službou je nutné uplatnit nejpozději do 2 dnů přímo u dopravce, v případě interní dopravy dodavatele do 14 dnů od převzetí. Pro uplatnění reklamací způsobené přepravní společností je nutné ponechat zboží v místě přepravy včetně původního obalu, pořídit odpovídající dokumentaci poškození (fotografie, video apod.) nebo zajistit sepsání zápisu o škodě s přepravní společností.
 6. Vyřídí-li se reklamační kupujícího (objednatele) výměnou vadného zboží za bezvadné, neběží na nové zboží nová záruční doba. Je-li kupujícímu (objednateli) reklamační vyřízena výměnou zboží za nové, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamací do okamžiku, kdy je kupující (objednatel) povinen si zboží převzít. Je-li kupujícímu (objednateli) reklamační vyřízena opravou, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamací do okamžiku, kdy je kupující (objednatel) povinen převzít si opravený výrobek.

Čl. 4

Odstranitelné vady

1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně. Posouzení charakteru vady přísluší dodavateli. Lhůta pro odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. delší dobu, na které se účastníci dohodli.
2. Jde-li o vadu odstranitelnou, může kupující (objednatel) požadovat bezplatné a řádné odstranění vady a to buď její opravou nebo výměnou věci (není-li to k povaze vady neúměrné). Není-li takový postup možný, může kupující (objednatel) požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
3. Jde-li o odstranitelnou vadu již použitého zboží, má kupující (objednatel) právo požadovat pouze bezplatné, včasné a řádné odstranění vady, zatímco dodavatel má povinnost vadu bez zbytečného odkladu odstranit.
4. Dodavatel může vždy namísto odstranění vady věc vadnou vyměnit za bezvadnou.
5. V případě vyřízení reklamací výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží dodavateli. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

Čl. 5

Neodstranitelné vady

1. 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 vadu neodstranitelnou, jež brání řádnému použití výrobku, může kupující (objednatel) podle své volby požadovat:

- výměnu zboží za bezvadné
 - zrušení kupní smlouvy a vrácení kupní ceny
2. Stejná práva přísluší kupujícímu (objednateli), jde-li o vady odstranitelné, jestliže však pro opakovaný výskyt stejné vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže výrobek řádně užívat. Za takový se považuje zpravidla výrobek, u něhož se vyskytla stejná vada po jeho alespoň dvou předchozích opravách.
 3. Jde-li o jiné neodstranitelné vady, které nebrání řádnému užívání výrobku k určenému účelu, má kupující (objednatel) právo na přiměřenou slevu z ceny. Dojde-li v době od zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude kupujícímu (objednateli) poskytnuta sleva z ceny platné v době zakoupení zboží.
 4. V případě vyřízení reklamace výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží dodavateli. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

Čl. 6

Vyřízení reklamace poskytnutím slevy

Na základě dohody s kupujícím (objednatelem) je možné vyřídit jeho reklamaci i poskytnutím přiměřené slevy. Byl-li ke zboží připojen záruční list, vyznačí se sleva a důvod jejího poskytnutí v tomto záručním listě. Slevu jsou oprávněni poskytnout dle svých pravomocí určení pracovníci SERVIS CLIMAX a.s. Dojde-li v době od zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude kupujícímu (objednateli) poskytnuta sleva z ceny platné v době zakoupení zboží.

Čl. 7

Zboží prodávané za nižší ceny

1. Výrobky, které mají vady (vadné výrobky nebo výrobky použité), jež nebrání tomu, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, jsou prodávány jen za nižší ceny.
2. Kupujícího (objednatele) je nutné upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.
3. Byla-li cena snížena z důvodu prodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady prodaného zboží v plném rozsahu.

Čl. 8

Řešení sporů

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje soud v sídle prodávajícího (zhotovitele).

Čl. 9

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád nabývá účinnosti od 1.1.2010 a ruší se tímto dnem platnost reklamačního řádu účinného od 1.5.2007 pro smluvní vztahy uzavřené podle obchodního zákoníku.

Vedoucí Divize
Kvalita a kvalifikace
Lubomír Galeta