

## **REKLAMAČNÍ PODMÍNKY**

Tento reklamační řád slouží pro provádění reklamačního řízení. Obecně se reklamační řád řídí obchodním zákoníkem v platném znění.

### **1. Identifikace a evidence reklamací**

Každá reklamační je jednoznačně určena číslem reklamační (uvedeného na reklamačním formuláři), které má strukturu udávanou programem MyWAC. Evidenci pasivních reklamací představuje reklamační formulář pasivní vyplnění kupujícím a reklamačním technikem programem MyWAC. Evidenci aktivních reklamací představuje reklamační formulář aktivní vyplnění reklamačním technikem programem MyWAC.

### **2. Reklamační přijaté (pasivní)**

Pasivní reklamační představují reklamační prodaného zboží odběrateli, pokud vykazuje neshodu s kupní smlouvou nebo vadu. Reklamační pasivní se řídí reklamačním řádem pasivním uvedeným níže.

#### **2.1 Reklamační řád**

##### **čl.1**

##### **Obecná ustanovení**

- (1) Reklamační řád vychází z ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších novel a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších novel.
- (2) Působnost tohoto reklamačního řádu se vztahuje pouze na věci (dále jen „zboží“), které byly zakoupeny u společnosti ELEKTRO VIOLA s.r.o., (dále jen „prodávající“) a jejich reklamační byla uplatněna s dodržением záručních podmínek uvedených v čl. 2 tohoto řádu. Zakoupeným zbožím se rozumí takové zboží, ke kterému kupující nabyt vlastnícká práva. Kupující nabyt vlastnícká práva ke zboží až po úplném zaplacení ceny prodávajícímu.
- (3) Při nákupu zboží z velkoobchodu prodávajícího slouží jako záruční doklad příslušná faktura, pokud se nejedná o zboží ke kterému je navíc vydán záruční list. Seznam zboží, ke kterému je vyžadován záruční list při uplatnění práv z odpovědnosti za vady u prodávajícího (dále jen „reklamační“) určuje dodatek č.1, který je součástí tohoto řádu.
- (4) Při nákupu zboží z maloobchodu prodávajícího slouží jako záruční doklad příslušná prodejka, pokud se nejedná o zboží, ke kterému je navíc vydán záruční list. Seznam zboží, ke kterému je vyžadován záruční list při uplatnění práv z odpovědnosti za vady u prodávajícího (dále jen „reklamační“) určuje dodatek č.1, který je součástí tohoto řádu.
- (5) Souhlas se záručními podmínkami a předání zboží potvrzuje kupující podpisem příslušného dokladu. Tímto podpisem zároveň potvrzuje, že prodávající zboží je při předání shodné s kupní smlouvou tj. je bez vad a že byl seznámen se správným užíváním zboží, které vyžaduje zvláštní pravidla např. užívání zboží je upraveno návodem či technickou normou.
- (6) Okamžikem předání zboží kupujícímu začíná běžet záruční doba. V případě, že zboží do provozu má uvést subjekt určený kupujícím, začne záruční doba běžet za podmínek uvedených v §621 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších novel.

##### **čl.2**

##### **Záruční podmínky**

- (1) Zboží, které trpí vadami musí být reklamováno v stanovené záruční době, jinak právo na reklamační zaniká. Záruční doba je 24 měsíců (vyjma zboží vyrobeného před 1.1.2003 a nespotebního zboží), pokud v záručním listě, na obalu nebo návodu k prodávajícímu zboží není vyznačena záruční doba delší. Prodloužení záruční doby se může týkat i jen některé součástky prodávajícího zboží.
- (2) K uplatnění práva na reklamační je obecně nutné předložit reklamované zboží, záruční doklad a případně záruční list, pokud byl vydán. Specifické reklamační určitého zboží upravuje čl.3 odst.2 tohoto řádu.
- (3) Vady na zboží, které vznikly neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu, lze reklamovat, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány a provedeny prodávajícímu nebo jinou osobou na odpovědnost prodávajícího.
- (4) Vady na zboží, které vznikly obvyklým používáním tj. opotřebením nelze reklamovat.
- (5) Vady na zboží, které vznikly v důsledku jiné přepravy do místa kupujícího než dopravou zajištěnou prodávajícímu nelze reklamovat.
- (6) Vady na zboží vzniklé v důsledku živelných událostí nelze reklamovat.
- (7) Zboží musí být používáno v podmínkách, ke kterým je určeno tj. v podmínkách, které odpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy povaze zboží.
- (8) Zboží musí být používáno v souladu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo v souladu se všeobecnými zásadami.
- (9) U zboží, které bylo prodáno se slevou kvůli vadám (jež nebrání užívání zboží k určenému účelu) se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána se souhlasem kupujícího.
- (10) U zboží, které bylo prodáno se slevou kvůli opotřebením, se záruka nevztahuje na vady odpovídající míře používání nebo opotřebením, které mělo zboží v okamžiku předání kupujícímu.

##### **čl.3**

## Způsob provedení reklamace

- (1) Reklamacie bude uznána jen v případě, splňuje-li záruční podmínky stanovené v čl.2 tohoto řádu.
- (2) Reklamacie se uplatňuje v místě provozovny prodávajícího, je-li však v záručním listě uveden jiný subjekt určený k opravě např. autorizované servisní středisko, uplatní kupující veškerá práva z odpovědnosti prodávajícího za vady zde. Seznam tohoto zboží určuje dodatek č.2, který je součástí tohoto řádu. Uplatněním reklamace u subjektu záručním listem stanoveného se kupující vyhne případným zvýšeným nákladům v souvislosti s reklamací.
- (3) Reklamacie uplatněné v místě provozovny prodávajícího se oznamují výhradně pracovnímu místu „reklamačnímu technikovi“ nejlépe osobně spolu s reklamovaným zbožím.V případě nepřítomnosti reklamačního technika se reklamacie oznamují v kanceláři realizace pracovnímu místu „referentovi prodeje“.
- (4) Reklamační technik rozhoduje o uznání reklamace a dalších reklamačních postupech. Veškeré informace o průběhu reklamace (např. lhůta nutná k odstranění vad na zboží) přicházejí zejména ze strany reklamačního technika telefonní cestou, pokud není mezi kupujícím a reklamačním technikem ujednáno jinak. Podrobněji čl.5 tohoto řádu.
- (5) Reklamacie se přijímají a vyřizují jen s kupujícím tj. s osobou či společností uvedenou na záručním dokladu, který vydal prodávající.
- (6) Reklamacie se přijímá a vyřizuje na základě reklamačního formuláře pasivního, který vyplní reklamační technik spolu s kupujícím programem MyWAC (dodavatel, odběratel, datum reklamace, název zboží, množství, popis závady, třídník). Takto vyplněný jej reklamační technik vytiskne. Kupující předá reklamované zboží spolu s náležitostmi uvedenými v čl. 2 odst.2 tohoto řádu reklamačnímu technikovi, který kupujícímu předá kopii reklamačního formuláře pasivního a originál založí do šanonu „Reklamacie pasivní - nevyřízené“.
- (7) Veškeré náklady s doručením reklamovaného zboží do místa určeného pro reklamaci nese kupující, pokud prodávající nerozhodne o doručení jinak např. prostřednictvím své dopravy.
- (8) Pokud bude reklamace uznána reklamačním technikem za oprávněnou, následuje čl.4, postup při reklamaci, jinak veškerá práva na reklamaci zanikají.

## čl.4

### Postup při reklamaci

- (1) U vad na zboží, jež lze odstranit, má kupující právo na bezplatné, včasné a řádné odstranění nebo není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu zboží či součásti zboží, která trpí vadami. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit.
- (2) U vad na zboží, jež nelze odstranit a které brání řádnému užívání věci, má kupující právo na výměnu zboží nebo má právo od smlouvy odstoupit.
- (3) U vad na zboží, jež nelze odstranit a které nebrání řádnému užívání věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny zboží, nepožaduje-li výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy.

## čl.5

### Reklamační lhůty

- (1) Reklamační technik rozhodne u uznání reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nepočítá doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- (2) Reklamacie včetně odstranění vady trvá nejdéle 30 dnů ode dne jejího uznání, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na lhůtě delší. Nedodržení této reklamační lhůty nastanou kupujícímu stejná práva při reklamaci, jako by se jednalo o vadu na zboží, jež nelze odstranit, podrobněji čl.4 odst.
- (3) Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy kupující je povinen si zboží zbažené vad převzít, se do záruční doby nepočítá.
- (4) V případě výměny reklamovaného zboží za nové začne záruční doba běžet znova od okamžiku předání zboží kupujícím, podrobněji čl.1 odst.6 tohoto řádu.

## čl.6

### Ostatní ujednání

- (1) Za neoprávněnou reklamaci mohou být kupujícímu účtovány veškeré náklady spojené s reklamovaným zbožím.
- (2) Prodávající si vyhrazuje právo na výměnu zboží jež trpí vadami za obdobné zboží se srovnatelnými technickými parametry.
- (3) Jakákoliv ujednání mezi prodávajícím a kupujícím uzavřená v rozporu s tímto řádem jsou neplatná a nelze se jich při reklamaci dovolávat, vyjma písemných ujednání (se souhlasem prodávajícího) posilující práva kupujícího při uplatnění práva na reklamaci.

## čl.7

### Závěrečná ustanovení

- (1) Tento řád se stává platným a účinným ode dne 1.9.2007 a zároveň k tomuto datu ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti v souvislosti s reklamací.
- (2) Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto řádu a to bez předchozí konzultace v mezích zákona.Veškeré změny tohoto řádu budou včas a řádně zveřejněny či na žádost kupujícího písemně, elektronicky nebo jiným způsobem zaslány.

## Dodatek č.1

Seznam zboží, ke kterému je vydáván záruční list výrobce\*

- AEG
- ELECTROLUX
- STIEBEL ELETRON
- TESLA Stropkov
- ZANUSSI

## Dodatek č.2

Seznam zboží u kterého se uplatňují reklamace u výrobce\*

- AEG
- ELECTROLUX
- STIEBEL ELETRON
- ZANUSSI

*\*seznam není taxativně vymezen*

## 2.2 Kontrola vypořádání reklamace

Po celkovém vypořádání reklamace provede reklamační technik kontrolu z celkového hlediska. Provedení kontroly potvrdí podpisem a doplněním data provedení kontroly. Zkontrolovaný reklamační formulář pasivní založí do šanonu „Reklamace pasivní - vyřízené“.

## 3. Reklamace uplatněné (aktivní)

Aktivní reklamace představují reklamace nakoupeného zboží od dodavatelů, pokud zboží vykazuje neshodu s kupní smlouvou. Reklamační řízení zahájí reklamační technik.

### 3.1 Uplatnění reklamace

Reklamační technik vyplní reklamační formulář aktivní programem MyWAC ve dvojitým provedení v tomto rozsahu:

- Číslo
- Dodavatel
- Reklamované zboží
- Způsob vypořádání (zaškrtně se varianta, která může být upřesněna v poznámce)
- Datum
- Vystavil (jméno a podpis)

Takto vyplněný reklamační formulář aktivní (originál) se zbožím předá reklamační technik dodavateli (poštou, faxem, elektronicky nebo osobně), kopii založí do šanonu „Reklamace aktivní - nevyřízené“.

### 3.2 Rozhodnutí dodavatele o reklamaci a její vypořádání

Po přijetí reklamačního formuláře aktivního rozhodne dodavatel o uznání či zamítnutí reklamace, zároveň vyplní tučně orámovanou část reklamačního formuláře aktivního a vrátí zpět.

### 3.2 Kontrola vypořádání reklamace

Po celkovém vypořádání reklamace provede reklamační technik kontrolu z celkového hlediska. Provedení kontroly potvrdí podpisem a doplněním data provedení kontroly. Zkontrolovaný reklamační formulář aktivní založí do šanonu „Reklamace aktivní - vyřízené“.V případě, že je reklamace již vypořádána, avšak dodavatel nevrátil reklamační formulář aktivní zpět, doplní reklamační technik do reklamačního formuláře aktivního údaje týkající se vypořádání. Totéž provádí i v případě, že reklamační protokol aktivní je dodavatelem vyplněn neúplně.

*Tyto Reklamační podmínky jsou účinné od 1. 9. 2007 a nahrazují Reklamační podmínky vydané dříve.*