

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Základní ustanovení

1. Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží panem

Ing. René Eichenmann

IČO 74969404

K Nemocnici 1198, Hořovice PSČ: 268 01,

fyzická osoba zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem

Hořovice,

(dále jen "prodávající")

prostřednictvím internetového obchodu umístěného na internetové stránce www.renejunior.cz a je nedílnou součástí internetového obchodu.

2. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v reklamační lhůtě či záruční době uplatňována práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „Reklamace“).

3. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen. V případě rozporu VOP a Reklamačního řádu má přednost Reklamační řád.

4. Zákazníkem internetového obchodu www.renejunior.cz je buď kupující-spotřebitel ve smyslu § 419 Občanského zákoníku (dále jen „Kupující-spotřebitel“) nebo kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „Kupující-podnikatel“). Kupující-spotřebitel a Kupující-podnikatel jsou dále společně označováni také jako „Kupující“.

5. Jako doklad o záruce vystavuje dodavatel ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky.

II. Odpovědnost Prodávajícího

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Kupující Zboží převzal:

a) má Zboží 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 a na základě reklamy jimi prováděné,

b) se Zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se Zboží tohoto druhu obvykle používá,

c) Zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze,

byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
d) je Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a,
e) Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Ke Zboží je přikládán daňový doklad a k některým výrobkům záruční list. Není-li ke Zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad.

3. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží pro vadu, na kterou Prodávající Kupujícího před převzetím Zboží upozornil, nebo kterou Kupující sám způsobil.

4. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u Zboží prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého Zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo Zboží při převzetí Kupujícím.

5. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:

- mechanickým poškozením Zboží
- prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je Zboží plombami opatřeno,
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- prokazatelně nesprávným užíváním,
- užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
- užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
- prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
- prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
- pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na Zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.

6. Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením do provozu, je považována za vadu, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a provedeny Prodávajícím nebo jinou osobu na odpovědnost Prodávajícího.

7. Na žádost Kupujícího potvrdí Prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti.

III. Převzetí Zboží

1. Kupující při osobním převzetí Zboží od Prodávajícího zkontroluje přebírané Zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů. Kupující při převzetí Zboží od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

2. Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost Zboží, zejména že balení je neporušené a obsahuje Zboží a jeho veškeré příslušenství.

3. Veškeré nesrovnalosti je třeba Prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě. Při převzetí Zboží od přepravce je nutno vyznačit vše v předávacím protokolu přepravce a informovat bez zbytečného odkladu Prodávajícího.

4. Zjistí-li Kupující na Zboží či zásilce nesrovnalosti, není povinen takovéto Zboží či zásilku převzít.

IV. Práva Kupujícího-spotřebitele z vadného Zboží

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu-spotřebiteli, že Zboží při převzetí nemá vady. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí.

2. Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u Zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

3. Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku II., může Kupující-spotřebitel požadovat i dodání nového Zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující-spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti, není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě má Kupující-spotřebitel vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.

4. Právo na dodání nového Zboží nebo výměnu součásti má Kupující-spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující-spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v reklamační lhůtě či záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. O větší počet vad se jedná také v případě, kdy se na zboží vyskytují alespoň tři vady současně, přičemž každá z nich musí bránit řádnému užívání věci, nebo pokud se na zboží postupně vyskytnou čtyři různé odstranitelné vady.

5. Pokud Kupující-spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může

požadovat přiměřenou slevu. Kupující-spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo v případě, že by zjednání nápravy působilo značné obtíže Kupujícímu – spotřebiteli.

V. Práva Kupujícího-podnikatele z vadného Zboží

1. Právo Kupujícího-podnikatele z vadného plnění zakládá vada, kterou má Zboží při převzetí, byť se projeví až později. Kupující-podnikatel musí Prodávajícímu vadu vytknout bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.

2. Právo Kupujícího-podnikatele založí i později vzniklá vada, kterou Prodávající způsobil porušením své povinnosti.

3. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má Kupující-podnikatel dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující-podnikatel právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

4. Neodstraní-li Prodávající vadu Zboží včas nebo vadu odmítne odstranit, může Kupující-podnikatel požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit.

VI. Reklamáce Zboží

1. Reklamací Zboží může Kupující uplatnit osobně v pobočce Prodávajícího nebo reklamované Zboží zaslat přepravní službou na adresu Elektro-System-Technik s.r.o. (EST s.r.o.), Pod Pekárnami 338/12, 190 00 Praha – Vysočany.

2. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že Zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě nebo prodejně společnosti Elektro-System-Technik s.r.o. Optimální je originál dokladu o zakoupení Zboží nebo řádně vyplněný záruční list.

3. Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie, akumulátor), bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo Kupujícího reklamovat Zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebení Zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností.

VII. Záruka za jakost

1. Záruku za jakost lze ujednat ve smlouvě, případně ji může Prodávající převzít prohlášením v záručním listu.

2. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost,

její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění nebo smlouva nestanoví něco jiného.

VIII. Vyřízení reklamace

1. Kupujícímu–spotřebiteli musí být reklamace, včetně odstranění vady, vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a Kupující-spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s § 605 Občanského zákoníku. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu–spotřebiteli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči Kupujícímu–podnikateli.

2. Kupující-spotřebitel se může o výsledek reklamace sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil, nebo na její zákaznické telefonní lince.

3. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat Zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.

4. Kupující je povinen předat Zboží do reklamačního řízení kompletní. Dále doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail). V případě, že Kupující nedodá Zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.

5. Při uplatnění reklamace obdrží Kupující písemné potvrzení - reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je Kupujícím požadován. Pokud Kupující výrobek do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.

6. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

IX. Odmítnutí přijetí do reklamace

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Zboží do reklamace, pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.

2. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Zboží také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

X. Vyzvednutí Zboží ze záruční opravy

1. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.

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.

3. V případě nevyzvednutí reklamovaného Zboží ze záruční opravy do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 10,- Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Zboží. Kupující souhlasí s tím, že Prodávající může Zboží zadržet, dokud mu Kupující neuhradí náklady spojené s uskladněním Zboží. Nebude-li vzniklý dluh Kupujícím ani na výzvu uhrazen, může Prodávající takto zadržené Zboží zpeněžit a z výtěžku zpeněžení zadržené věci svou pohledávku uspokojit.

4. V případě vzniku pohledávky Prodávajícího vůči Kupujícímu má Prodávající právo zadržet reklamované Zboží. Nebude-li pohledávka Prodávajícího uspokojena, má právo Zboží zpeněžit a z výtěžku zpeněžení uspokojit svou pohledávku.

5. Při výdeji Zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o Zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 12. 2020 a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.