

Reklamační řád firmy EPRO Trutnov, s.r.o.

Dokument obsahuje 3 tištěné strany

1. Obecná ustanovení

- Tento reklamační řád byl sestaven v souladu s ustanoveními občanského zákoníku. Řád upravuje způsob a základní podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky.
- Reklamační řád se vztahuje na reklamace vad zboží, které je v záruční době.
- Reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy o koupi zboží mezi prodávajícím a kupujícím.

2. Základní pojmy

- Reklamace je uplatnění práva kupujícího na odpovědnost za vady zboží, které je učiněno kupujícím vůči prodávajícímu osobně, písemně nebo e-mailem na adrese info@rpto-trutnov.cz, který obsahuje identifikaci kupujícího, zboží, popis vady a jejich projevů.
- Záruční list je listina vystavená prodávajícím, která obsahuje zákonem stanovené minimální náležitosti, stanovuje konkrétní podmínky a rozsah záruky za zboží.
- Kupující je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží.
- Prodávající je EPRO Trutnov, s.r.o. , Horkská 940, 54101 Trutnov.
- Zboží je zakoupený materiál ze sortimentu firmy EPRO Trutnov, s.r.o..

3. Rozsah záruky

Záruka se vztahuje na:

- vady zboží, které se projeví po převzetí zboží kupujícím během záruční doby,
- chybnou dodávku zboží, kterou se rozumí jiný počet kusů, jiný druh nebo jiný sortiment.

4. Neplatnost reklamace

Reklamace nebude uznána:

- pokud nebyla vada reklamována v záruční době,
- při telefonickém objednání zboží,
- při telefonickém stornování zboží,
- v případě, že je reklamován jiný počet kusů, jiný druh nebo jiný sortiment po uplynutí více než třiceti kalendářních dnů od převzetí zakázky,
- při svévolných změnách původních údajů provedených kupujícím v záručním nebo dodacím listě,

- při neodborné instalaci, opravách nebo jiných zásazích,
- při úpravách, které změny původní vlastnosti nebo parametry zboží např. povrchová úprava, změna rozměrů, tvrdost atp.,
- při užívání, obsluze a zacházení se zbožím v rozporu s účelem jeho použití,
- při porušení ochranných nálepek či pečetí, pokud jimi výrobce zboží opatřil,
- poškození zboží působením živlů.

Vrácení zboží není reklamace - pokud zákazník vrátí zboží, které bylo dodáno v souladu s jeho požadavky, dodavatel si vyhrazuje právo účtovat storno poplatek 20 % z hodnoty vráceného zboží.

5. Záruční doba

- Konkrétní délka záruční doby odpovídá vždy nejméně minimální délce záruční doby dle občanského zákoníku, případně zvláštních právních předpisů.
- Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím.
- Do záruční doby se nezapočítává doba od začátku reklamace zboží až do doby, kdy je kupující povinen po skončení záruční opravy zboží převzít.
- Dojde-li k výměně zboží za nové, začíná běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží.

6. Nároky ze záruky

Kupujícímu v případě oprávněné reklamace náleží nároky ze záruky vyplývající z občanského zákoníku, příp. dalších právních předpisů.

Jde-li o takovou vadu, která představuje pouze nepodstatné porušení smlouvy, má kupující právo:

- na bezplatné řádné a včasné odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Jde-li o takovou vadu, která představuje podstatné porušení smlouvy (zboží není schopno sloužit svému účelu atd.) má kupující právo:

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vady, popřípadě dodání chybějící věci,
- na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny,
- na odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů (§ 1829 občanský zákoník č. 89/2012 Sb.)

7. Převzetí zboží

- Převzetím zboží se rozumí podepsání dodacího listu, nebo doručení přepravní společnosti či pošty.

- Zákazník přebírá od přepravní služby či pošty jen zásilky bez viditelného poškození. V případě viditelného poškození zásilky je povinen sepsat s dopravcem reklamační protokol. Pokud po rozbalení zásilky zjistí, že obsah byl přepravou poškozen, upozorní neprodleně - do jednoho pracovního dne - písemně či telefonicky prodejce.

8. Důvody reklamace

- Zboží k reklamaci je nutné doručit s popisem závady nebo udáním důvodu reklamace na adresu EPRO Trutnov, s.r.o. , Horská 940, 54101 Trutnov
- Místem pro uplatnění reklamace je EPRO Trutnov, s.r.o. , Horská 940, 54101 Trutnov.
- Dopravu reklamovaného zboží do místa pro uplatnění reklamace hradí kupující, při uznané reklamaci je dopravné hrazeno firmou EPRO Trutnov, s.r.o. , Horská 940, 54101 Trutnov.
- Reklamované zboží je zasíláno zákazníkovi zpět na náklady firmy EPRO Trutnov, s.r.o. , Horská 940, 54101 Trutnov pouze v případě uznané reklamace.
- Neoprávněná reklamace nebude podle § 2172 občanského zákoníku přijata.
- Zboží zasílané na reklamaci nebo vrácení nelze zaslat na dobírku.
- Prodávající je povinen vyřídit reklamační řízení do 30 dnů od převzetí zboží od kupujícího. Pokud kupující uplatní reklamaci zboží osobně u prodávajícího, je povinen si zboží (i v případě neoprávněné reklamace) též osobně převzít, pokud není v reklamačním protokolu uvedeno jinak; reklamace je ukončena v den, kdy je zboží (i v případě neoprávněné reklamace) připraveno v místě uplatnění reklamce k vydání a předání kupujícímu. Pokud kupující zboží k reklamaci zašle, bude mu reklamované zboží také zasláno (i v případě neoprávněné reklamace), pokud není v reklamačním protokolu uvedeno jinak; reklamace je vyřízena v den, kdy je zboží (i v případě neoprávněné reklamace) předáno k dopravě na adresu kupujícího uvedenou v reklamaci.
- Kupující je povinen s prodávajícím při vyřízení reklamace spolupracovat, zejména je povinen po vyřízení reklamace zboží převzít.
- O průběhu a výsledku reklamace je sepsán reklamační protokol, který je po ukončení řízení předán kupujícímu.

10. Závěr

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1. 2015.