

Reklamační řád

Reklamační řád účelně upřesňuje postup zákazníka a společnosti Conectinet s r.o. v případě, že přes veškeré úsilí společnosti Conectinet s r.o. o zachování vysoké kvality nabízeného zboží a služeb vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží a služeb. Reklamační řád slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad zboží a služeb. Byl vypracován ve smyslu zákona č.40/1964 Sb., Občanského zákona v platném znění a zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

Článek I.

PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA REKLAMACI VADNÉHO ZBOŽÍ

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží či služeb vada, má odběratel právo tuto vadu reklamovat. Za vadu nelze považovat změnu na zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání popř. nesprávného zásahu. Jestliže odběratel uplatní právo z odpovědnosti za vady zboží či služeb (dále jen reklamace) je jednatel společnosti nebo jím pověřený pracovník povinen o oprávněnosti reklamace rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena:

- a) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace
- b) případně v delší lhůtě, na kterém se mohou dodavatel s odběratelem dohodnout.

Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má odběratel stejná práva, jako by šlo o vadu, kterou nelze odstranit. Jednatel společnosti nebo jím pověřený pracovník přijme reklamaci, jestliže je zboží řádně vyčištěné a posouzení reklamace nebrání obecné zásady hygieny.

Článek II.

MÍSTO PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Odběratel může uplatňovat reklamaci pouze v místě, ve kterém bylo zboží či služby zakoupeny. Jestliže ale bylo zboží či služby zakoupeny u dodavatele, který je majitelem sítě prodejen, pak má odběratel právo uplatnit reklamaci na jednom z následujících míst:

- a) v kterékoli prodejně patřící dodavateli, v níž je přijetí reklamace možné, a to s ohledem na sortiment prodávaného zboží či služby.
- b) v místě nebo sídle podnikání dodavatele

Odběratel je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn. že kromě vytknutí vad dokládá i místo, cenu, zboží či služby, což prokáže nejlépe prodejním dokladem, popř. jiným věrohodným způsobem.

Článek III.

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Dodavatel odpovídá za vady, které se vyskytnou po převzetí věci odběratelem v záruční době, nebo při odběru služby v záruční lhůtě. Lhůta pro uplatnění reklamace je 24 měsíců ode dne převzetí zboží či poskytnutí služby. Při záruce přesahující 24 měsíců je dodavatel povinen vydat odběrateli při prodeji záruční list s vyznačením rozsahu záruční doby. Právo na reklamaci zboží či služeb odběrateli zanikne, nebylo-li uplatněno v záruční době. Reklamaci musí odběratel uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady.

Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží tj. dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Vyřídí-li se reklamace výměnou vadného zboží za nové, běží lhůta pro uplatnění reklamace opětovně od okamžiku převzetí nového zboží odběratelem.

Článek IV.

ODSTRANITELNÉ VADY

Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobku a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě. Lhůta pro odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. dobu delší, na které se dodavatel s odběratelem dohodli.

Rozhodnutí o tom, zda se jedná o vadu odstranitelnou nebo neodstranitelnou, přísluší pouze dodavateli. V případě, že odběratel shledá na zboží odstranitelnou vadu a zboží nebylo dosud užíváno, může místo odstranění vady požadovat výměnu zboží za jiné bezvadné. Jde-li o odstranitelnou vadu již použitého zboží, má odběratel právo požadovat bezplatné, včasné a řádné odstranění vady, zatímco dodavatel má povinnost vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy odběratel po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do záruční doby nepočítá. Dodavatel je povinen vydat odběrateli potvrzení (reklamační lístek) o tom, kdy reklamaci uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

Článek V.

NEODSTRANITELNÉ VADY

Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby výrobek nebo služba mohl být řádně užíván. Jde-li o neodstranitelnou vadu, může odběratel požadovat:

- a) výměnu zboží za jiné bezvadné
- b) zrušení kupní smlouvy (odběratel vrátí vadné zboží a obdrží zpět kupní cenu)
- c) zrušení smlouvy o poskytování služeb (odběratel obdrží zpět cenu za reklamovanou službu)

Vyskytne-li se na zboží jiná neodstranitelná vada, jež nebrání v jeho užívání, vzniká odběrateli právo na přiměřenou slevu z ceny zboží. Stejná práva jako při výskytu neodstranitelných vad má odběratel tehdy, projeví-li se na zboží stejná odstranitelná vada i po předchozích dvou opravách, nebo vyskytují-li se na zboží současně alespoň tři odstranitelné vady.

Článek VI.

ZBOŽÍ PRODÁVANÉ ZA NIŽŠÍ CENY

Výrobky, které mají vady (vadné nové výrobky nebo výrobky použité), jež nebrání, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, musí být prodávány jen za nižší ceny. Odběratel je nutně upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, dodavatel neodpovídá.

Vyskytne-li se u výrobku prodávaného za nižší cenu skrytá vada, která brání z funkčního hlediska užívání k danému účelu, má odběratel právo výrobek reklamovat v souladu s články 4 a 5 tohoto reklamačního řádu. Pokud se vyskytne na výrobku prodávaném za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, jež však nebrání v použití k danému účelu, má odběratel právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku. Byla-li však cena zboží snížena z důvodu prodeje nebo sezónního doprodeje a jedná se o prodej nového bezvadného zboží, dodavatel za vady takto prodaného zboží odpovídá v plném rozsahu.

Článek VII.

ŘEŠENÍ SPORŮ

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje příslušný soud.

Conectinet s. r. o., se sídlem společnosti Boleslavská 31, 25002 Stará Boleslav, IČO: 27121666, DIČ: 27121666,

Kontaktní informace: 326 911 326