

Reklamační řád

V souladu Občanského zákoníku a zákona č. 634/92 Sb. o ochraně spotřebitele a v souladu s ustanovením paragr.429 a násl.paragr.563 obchodního zákoníku, vydává CLIMASTYL s.r.o.. tento Reklamační řád:

Čl. 1

Právo zákazníka na reklamaci vadného zboží

- 1) Při prodeji zboží svým zákazníkům odpovídá CLIMASTYL s.r.o.. za to, že zboží odpovídá technickým normám, má požadovanou jakost, množství a provedení dle objednávky, Smlouvy o dílo, Rámcové smlouvy atd. , uzavřené mezi objednatelem a zhotovitelem. Je-li zboží dodáno včetně montáže, pak je tato montáž provedena odborným způsobem dle vzájemně dohodnutých podmínek.
- 2) Vyskytne-li se u zboží vada, které není dodáno v souladu s objednávkou, smlouvou o dílo či všeobecnými dodacími podmínkami, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- 3) O oprávněnosti reklamace rozhoduje *referent příjmu reklamací* nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Je-li příčinou vady díla nebo vady zboží vada výrobku zaviněná výrobcem, firma CLIMASTYL s.r.o. provede reklamaci vadného výrobku u výrobce namítnutého zákazníkem dle jeho reklamace neprodleně , nejpozději do 7 dnů od převzetí reklamce zákazníka a o této skutečnosti zákazníka písemně vyrozumí a poskytne informaci o tom, že vyřízení reklamce bude záležet na vyjádření výrobce vadného díla nebo vadného zboží, které zákazníkovi zašle nejpozději do 7 dnů v kopii, jehož originál firma CLIMASTYL s.r.o. založí do své evidence.
- 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. Tento bod se týká především přímého prodeje výrobku bez montáže.
- 5) Reklamace včetně odstranění reklamované vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu. Reklamace může být odstraněna po dohodě mezi objednatelem a dodavatelem i v delší lhůtě. Pokud zákazník není spokojen s vyřízením reklamace způsobem provedeným firmou CLIMASTYL s.r.o. může uplatnit své právo prostřednictvím soudu.

Čl. 2

Uplatňování reklamace

- 1) Reklamaci uplatňuje zákazník u *referenta příjmu reklamací* v sídle společnosti, příp. na její pobočce v závislosti na tom, kde zboží koupil, příp. kde si objednal montáž dodávaného zboží nebo v písemné formě, což doručí do sídla firmy CLIMASTYL s.r.o. doporučenou poštou.
- 2) Zákazník je povinen při uplatnění reklamace konkretizovat vady zboží nebo díla a prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tj. kromě vytknutí vad musí dále doložit i cenu zboží a dobu jeho zakoupení, a to příslušným prodejním dokladem a záručním listem, byl-li vydán. Reklamaci musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu. **V případě, že objednatel reklamuje vadu zboží, která byla zjevná již při zakoupení, příp. vadný výrobek používá nešetrně a nesprávně v rozporu s návodem a tím dochází ke zhoršování stavu zboží, bude toto zohledněno při posuzování reklamace.**

Čl. 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 věci
 - na zboží není vada vzniklá neodbornou manipulací ze strany zákazníka/ uživatele nebo v důsledku běžného opotřebení
 - předložení záručního listu, byl-li vydán
- 2) Záruční doba je:

- a) 24 měsíců ode dne převzetí zboží, pokud není v záručních podmínkách nebo ve smlouvě či objednávce konkrétního výrobku uvedena záruční doba delší
 - b) 3 měsíce na opravu nebo úpravu zboží
- 3) Záruční doba začíná běžet od převzetí věci zákazníkem. Začne-li záruční doba běžet později než ode dne prodeje, musí být tato okolnost vyznačena ve smlouvě nebo na prodejním dokladu. V případě, že k dodání zboží nedošlo v důsledku nedostatku spolupůsobení zákazníka (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 zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena. Zjevné vady je nutné uplatnit nejpozději do 2 dnů od převzetí.** Pro uplatnění reklamací způsobené přepravní společností je nutné ponechat zboží v místě přepravy vč. původního obalu, pořídit odpovídající dokumentaci poškození (fotografie, video, mobil...) nebo zajistit sepsání zápisu o škodě s přepravní společností. Vady vzniklé přepravou je nutné reklamovat u přepravní společnosti nejpozději do 3 pracovních dnů.
 - 6) Vyřídí-li se reklamace zákazníka výměnou vadného zboží za bezvadné, běží na nové zboží záruční doba od okamžiku převzetí nového výrobku. Je-li zákaznickova reklamace vyřízena opravou, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamací do okamžiku, kdy je zákazník povinen převzít si opravený výrobek.
 - 7) Dodává-li dodavatel (zhotovitel) zboží bez elektroinstalace a je-li toto uvedeno v objednávce či smlouvě o dílo, nenese dodavatel zodpovědnost za vady vzniklé špatným zapojením dodaného zboží.

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 ve stanovené lhůtě. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu (dodavateli). Lhůta pro odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. delší dobu, na které se prodávající a kupující dohodli.
- 2) Jde-li o vadu odstranitelnou, může zákazník 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 požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
- 3) Jde-li o odstranitelnou vadu již použitého zboží, má kupující právo požadovat pouze bezplatné, včasné a řádné odstranění vady, zatímco prodávající má povinnost vadu bez zbytečného odkladu odstranit.
- 4) Proávající může vždy namísto odstranění vady věc vadnou vyměnit za bezvadnou.
- 5) V případě vyřízení reklamací výměnou zboží za bezvadné je povinen zákazník vrátit vadné zboží prodávajícímu/zhotoviteli. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců, bude zákazníkovi 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 zákazník podle své volby požadovat:
 - a) výměnu zboží za bezvadné
 - b) zrušení kupní smlouvy a vrácení kupní ceny
- 2) Stejná práva přísluší zákazníkovi, 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 zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Dojde-li v době od zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude zákazníkovi poskytnuta sleva z ceny platné v době zakoupení zboží.
- 4) V případě vyřízení reklamace výměnou zboží za bezvadné je povinen zákazník vrátit vadné zboží prodávajícímu/zhotoviteli. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců, bude zákazníkovi toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

Čl. 6

Vyřízení reklamace poskytnutím slevy

- 1) Na základě dohody se zákazníkem 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 CLIMASTYL s.r.o. Dojde-li v době od zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude zákazníkovi poskytnuta slevy 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, musí být prodávány jen za nižší ceny.
- 2) Kupujícího je nutné 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, prodávající neodpovídá.
- 3) Vyskytne-li se u výrobku prodávaného za nižší cenu skrytá vada, která brání z funkčního hlediska užívání k danému účelu, má kupující právo výrobek reklamovat v souladu s tímto reklamačním řádem. Pokud se vyskytne na výrobku prodávaném za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, jež však nebrání v použití k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku.
- 4) U věcí použitých je možné zkrátit záruční dobu na 12 měsíců za předpokladu, že se prodávající s kupujícím takto dohodnou. Proávající je pak povinen tuto dobu uvést v dokladu ke koupi věci.
- 5) 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 místně příslušný soud dle sídla prodávajícího nebo zhotovitele.

Čl. 9

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád nabývá účinnosti od 1.3.2009