

Reklamační řád

1. Úvod

Reklamační řízení se řídí tímto reklamačním řádem, který vychází ze zákonné úpravy - zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění. Tento reklamační řád má přednost před dispozitivními ustanoveními zákonné úpravy. Ostatní otázky a otázky tímto řádem výslovně neupravené se řídí zákonnou úpravou.

Reklamační řád se vztahuje na zboží, které bylo zakoupeno u provozovatele internetového obchodu. Záruční doba výrobku začíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím. Prodávající poskytuje záruku za jakost a úplnost dodávky. Záruční doba na zboží je 24 měsíců.

Při převzetí zásilky doporučujeme kupujícímu přezkontrolovat stav zásilky. Pokud je při převzetí zjištěno mechanické poškození obalu výrobku či neúplnost zásilky, kupující za přítomnosti dopravce vyhotoví do přepravních dokladů záznam o poškození zásilky a nechá si tuto skutečnost dopravcem potvrdit. V případě větších poškození kupující nepřevzme zásilku od dopravce vůbec a telefonicky či emailem na adrese obchod@obzor.cz tuto skutečnost nahlásí. Pokud kupující podepíše dopravci bezchybné dodání zásilky a žádný problém není zapsán, nebude pozdější reklamace uznána, protože se má za to, že zboží bylo dodáno v pořádku a k fyzickému poškození došlo až po řádném předání zásilky. V případě jiného problému než fyzického poškození, řeší všechny podněty ve standardním zákonném rámci útvar řízení jakosti.

2. Místo a způsob uplatnění reklamace

Kupující uplatní reklamaci zboží osobně protokolárním předáním vadného zboží na obchodním oddělení, případně zasláním vadného zboží (nikoli dobírkou!) spolu s kopií faktury a dalšími doklady na adresu OBZOR, výrobní družstvo Zlín, obchodní oddělení, Na Slanici 378, 764 13 Zlín.

Reklamované zboží kupující zašle na adresu společnosti prostřednictvím České pošty či jiné doručovací společnosti, a to běžným obchodním balíkem nebo pomocí kterékoliv zásilkové služby (PPL, DPD a pod.). Pokud bude reklamace zaslána dobírkou nebude tato zásilka prodávajícím přijata. Prodávající doporučuje zboží pojistit a dobře zabalit, neboť za případné poškození či ztrátu při přepravě, nenese prodávající žádnou odpovědnost a zboží by tak nemuselo být vůbec přijato prodávajícím k reklamaci.

Pro uplatnění reklamace je třeba:

1. doložit doklady o nákupu zboží (daňový doklad, dodací list, doklad o zaplacení)
2. vyhovující obal (pokud možno originální)
3. přesný popis závady (pokud možno i s upřesněním za jakých podmínek se závada projevuje)

Lhůta pro vyřízení reklamace

Kupující má právo, aby vada výrobku byla v záruční lhůtě bezplatně, včas a řádně odstraněna. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu ve lhůtě stanovené zákonem, tj. do 30 kalendářních dnů. Tato lhůta začíná běžet následující den po převzetí, resp. doručení zboží prodávajícímu a končí vyřízením reklamace u prodávajícího.

Způsob vyřízení reklamace

Útvar řízení jakosti rozhodne o způsobu řešení reklamace pokud možno ihned při převzetí zboží k reklamaci, ve složitějších případech bez zbytečného odkladu na základě odborných zjištění, tedy po odborném posouzení závady a jejím otestování.

Kupující má v případě uznané vady, jde-li o:

- vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného boží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

Obchodní oddělení může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou (závisí na rozhodnutí pracovníka útvaru řízení jakosti), kupující se však takového vyřízení své reklamace nemůže domáhat.

Reklamační řízení končí dnem doručení vyřízené reklamace kupujícímu nebo uzavřením reklamace a přichystáním zboží k osobnímu odběru kupujícímu, pokud bylo k reklamaci přijato přímo na sídle či pobočce společnosti od kupujícího a tento souhlasil s převzetím reklamovaného zboží tímto způsobem a byl o vyřízení reklamace informován telefonicky nebo e-mailem.

V případě neoprávněné reklamace, bude zboží vráceno zpět se stanoviskem našeho pracovníka, který reklamaci vyřizoval.

U opakované a zjevně neoprávněné reklamace budou kupujícímu účtovány nutně vynaložené náklady za každou takovou reklamaci. Toto se týká také případů, kdy bude k reklamaci zasíláno opakovaně zboží bez dokladu o nákupu a přesného popisu závady.

Placená oprava

O placenou opravu se jedná tehdy, když je výrobek reklamován po uplynutí záruční doby nebo byla-li vada způsobena kupujícím, případně byla vada způsobena vlivy, které nespádají do záručních podmínek. V tomto případě bude kupující předem seznámen s tím, že oprava bude provedena plně na jeho náklady, a to včetně úhrady balného a poštovního. Cena samotné opravy bude kupujícímu sdělena předem telefonicky nebo e-mailem. V případě

neschválení ceny opravy bude zákazníkovi zboží zasláno zpět bez provedení opravy a bude účtováno balné a poštovné.

4. Odstoupení od smlouvy, vrácení zboží

Internetový obchod poskytuje spotřebiteli v souladu s ustanovením § 53 odst. 7 občanského zákoníku ochrannou lhůtu 14 dní na vrácení zboží bez udání důvodu. Odstoupit od smlouvy v režimu předchozího odstavce nelze v případě, že se jedná o kupní smlouvu uzavřenou na dodávku zboží upraveného dle přání kupujícího a pro jeho osobu.

Podmínky pro vrácení peněz:

1. zboží musí být kompletní, nepoškozené a nevykazující mechanickou či jinou závadu, tj. schopné dalšího prodeje, pokud možno v původním obalu
2. na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele (např. vačkový spínač se speciálním schématem spínání) se garance vrácení peněz nevztahuje
3. zásilka, kterou se prodejci vrací zboží od kupujícího je nutné doručit prodejci nejpozději do 14 dnů ode dne obdržení tohoto zboží kupujícím
4. ve vrácené zásilce musí být přiložena kopie nákupního dokladu ke zboží, které kupující vrací a žádost o vrácení zboží (bez písemné vyjádření vůle bude zásilka vrácena s naučtováním poštovného) a peněz (je vhodné uvést i číslo účtu)
5. prodejce vrací pouze kupní cenu zboží, nikoli zaplacené zpětné poštovné.

V případě nesplnění některé z výše uvedených podmínek nebude prodávající akceptovat odstoupení od spotřebitelské smlouvy a zboží bude vráceno na náklady kupujícího zpět.

Jestliže vrácené zboží bude neúplné, poškozené či viditelně opotřebené, budeme uplatňovat vůči kupujícímu požadavek na náhradu škody. Zboží zaslané zpět formou dobírky nebude přijato.

Peníze budou předem dohodnutým způsobem kupujícímu vráceny ve lhůtě do 30 dnů od odstoupení od smlouvy předem dohodnutým způsobem.