

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi prodávajícím společností Welt Servis spol. s r.o., se sídlem Třebovická 5046 / 59, 722 00 Ostrava - Třebovice, IČ: 25356275, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C vložka č. 9914, (dále jen „prodávající“) na straně jedné a kupujícími na straně druhé.

Tento reklamační řád upravuje rozdílně práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako kupující spotřebitelé (dále jen „kupující spotřebitel“), kdy kupující spotřebitel je vymezen §52 odst. 3 zákona číslo 40/1964 Sb. a rozdílně pro osoby fyzické či právnické podnikající podle živnostenského zákona či jiného zvláštního zákona či státní instituce a organizace (dále jen „kupující podnikatel“), kteří ve vztazích s prodávajícím jednájí v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti, kdy rozdílná práva a povinnosti obou kupujících jsou upravena a odlišena níže jako práva a povinnosti kupujícího spotřebitele a práva a povinnosti kupujícího podnikatele. Pokud tyto podmínky reklamačního řádu upravují některá práva společně a shodně pro kupujícího spotřebitele i kupujícího podnikatele, jsou kupující podnikatel i kupující spotřebitel shodně označováni jako „kupující“.

Odlišnost úpravy reklamačního řádu ohledně některých povinností a práv kupujících podnikatelů od kupujících spotřebitelů je z důvodu, že kupující podnikatelé mají právní vztahy s prodávajícím založené obchodními podmínkami řízené podle zákona číslo 513/1991 Sb. a souvisejících právních předpisů a prodávající a kupující spotřebitelé mají právní vztahy založené s prodávajícím zákonem číslo 40/1964 Sb. a zákonem číslo 634/1992 Sb. a souvisejícími právními předpisy s čímž souvisí rozdílná práva a povinnosti i v rámci reklamačního řádu, neboť nároky z reklamace se řídí hlavním závazkem a jeho právní úpravou.

Při řešení reklamace kupujícího spotřebitele se postupuje podle zákona číslo 40/1964 Sb. a zákona číslo 634/1992 Sb. a souvisejícími právními předpisy.

Při řešení reklamace kupujícího podnikatele se reklamace řeší dle zákona číslo 513/1991 Sb. a souvisejících právních předpisů.

Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u společnosti Welt Servis spol. s r.o. a jehož reklamace byla uplatněna v záruční době. Ke každému zboží zakoupenému u společnosti Welt Servis spol. s r.o. je přiložen záruční list, se sériovými čísly výrobku nebo faktura, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Při reklamaci vady výrobku kupujícím spotřebitelem doporučujeme pro urychlení a zjednodušení reklamačního řízení předložit řádně vyplněný záruční a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Pokud výrobce přikládá k výrobku svůj záruční list, doporučujeme současné předložení originálního záručního listu výrobce. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje kupující podpisem daňového dokladu. Pokud není zboží osobně odebráno v sídle nebo provozovně prodávajícího, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce prodávajícího nebo okamžik, kdy prodávající předá objednané zboží přepravci, který byl zajištěn kupujícím.

Rozpor s kupní smlouvou a dodání poškozeného zboží

Kupující spotřebitel

Pokud kupující spotřebitel zjistí poškození dodaného zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, důrazně doporučujeme ihned (nejlépe do 24 hodin) prokazatelným způsobem kontaktovat Welt Servis spol. s r.o. k odstranění těchto vad. Nároky kupujícího spotřebitele řeší § 616 o.z.

V případě kupujícího spotřebitele se rozpor s kupní smlouvou, který se objevil do 6 měsíců ode dne převzetí zboží, považuje za rozpor existující již při jejím přijetí, ledaže kupující o rozporu prokazatelně věděl v okamžiku přijetí zboží a toto zboží i přes toto přijal bez výhrad. V takovém případě má kupující spotřebitel právo volby řešit odstranitelnou vadu záruční opravou či výměnou věci za bezvadnou. Není-li takový postup možný, má kupující spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit.

Kupující podnikatel

Kupující podnikatel je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po převzetí zboží, nejpozději však do 24 hodin od převzetí s výjimkou případů, kdy zboží bylo předvedeno na prodejně. Pokud kupující podnikatel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků, je povinen ihned (nejpozději do 24 hodin) prokazatelným způsobem tuto skutečnost oznámit prodávajícímu. Pokud tak neučiní, nebude na jeho pozdější reklamaci brán zřetel.

Neuplatnitelnost záruky

Záruku nelze uplatnit zcela nebo zčásti v následujících případech:

- vypršením záruční lhůty
- mechanického poškození, neodborné instalace, neodborného zacházení či obsluhy, zanedbání běžné péče
- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí, pro které jsou určeny, nebo jiným parametrům stanoveným výrobcem
- zboží bylo poškozeno živly
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
- na dárky které jsou poskytovány zcela zdarma a splňují podmínky darovací smlouvy

Postup při uplatnění a vyřizování reklamace – kupující spotřebitel

Nejrychlejší vyřízení reklamace dosáhne spotřebitel reklamováním zboží přímo v autorizovaném servisu dané značky. Seznam autorizovaných servisů se nachází buď v návodu, který je přiložen u zboží, nebo v záručním listě, je-li ke zboží vydán. Seznam výrobců, jejichž výrobky reklamuje kupující spotřebitel přímo

u prodávajícího a to i přesto, pokud je v návodu nebo na záručním listě autorizovaný servis uveden, je zveřejněn na webové stránce prodávajícího v sekci Reklamacie.

Kupující spotřebitel má právo ve smyslu § 625 o.z. uplatnit reklamaci výrobků i přímo u prodávajícího, kdy v těchto případech se postupuje takto:

Kupující spotřebitel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží prodávajícímu. Prodávající doporučuje zboží k reklamaci dodat pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím doporučuje prodávající předložit záruční list a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení. Prodávající posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. O uplatnění reklamace sepiše pracovník s kupujícím spotřebitelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamace).

V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí prodávající, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamace. Třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace kupujícím. Lhůta určená podle dní počíná dnem, který následuje po události, jež je rozhodující pro její počátek. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

V případě oprávněné reklamace má kupující spotřebitel nárok dle § 598 o.z. na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s reklamací za podmínky, že prodávajícímu oznámí a písemně doloží výši nutných nákladů.

Vady odstranitelné

Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Není-li to v případě vady u reklamovaného zboží, která je jinak odstranitelná, vzhledem k její povaze neúměrné, má kupující spotřebitel právo na výměnu zboží či týká-li se taková vada jen součásti věci, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu nebo může od smlouvy odstoupit.

Právo na výměnu zboží má kupující též v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vyskytujících se vad nemůže kupující zboží řádně užívat. Větším výskytem vady je myšleno 3. oprávněná a uznaná reklamace stejného druhu, nebo čtvrtá oprávněná a uznaná reklamace různého druhu, nebo oprávněná a uznaná reklamace 3 podstatných vad na věci zároveň.

Kupující spotřebitel má, v případě výskytu většího množství odstranitelných vad, právo na odstoupení od smlouvy nebo výměnu věci. Výběr záleží na spotřebiteli.

Vady neodstranitelné

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání užívání zboží jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží za nové nebo může od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží a kupující nepožaduje jeho výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.

Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů, pokud nebude s kupujícím spotřebitelem dohodnuta lhůta delší. Po vyřízení reklamace dostane kupující jedno vyhotovení reklamačního

protokolu, ve kterém bude uvedeno, jakým způsobem byla reklamační vyřízena. Pokud byla reklamační vyřízena výměnou zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného zboží. Další případné reklamační vyřízené zboží bude kupující spotřebitel uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu, který nahrazuje záruční a dodací list.

Kupující spotřebitel má v případě výskytu neodstranitelné vady, která brání užívání zboží jako zboží bez vady, právo na odstoupení od smlouvy nebo výměnu věci. Výběr záleží na spotřebiteli.

Postup při uplatnění a vyřizování reklamační – kupující podnikatel

Kupující podnikatel je povinen prokazatelným způsobem oznámit vadu zboží bez zbytečného odkladu poté co ji zjistil, nejpozději však do 3 dnů od jejího zjištění.

Kupující podnikatel reklamuje výrobky přímo v autorizovaném servisu, jejichž seznam se nachází buď v návodu, který je přiložen u zboží, nebo v záručním listě, je-li ke zboží vydán. V případě, že autorizovaný servis posoudí závadu jako neodstranitelnou a reklamaci nevyřeší, je kupující podnikatel povinen uplatnit reklamaci této vady u prodávajícího v záruční době, která se prodlužuje o dobu, kdy byl předmět reklamační v autorizovaném servisu.

Seznam výrobců, jejichž výrobky reklamuje kupující podnikatel přímo u prodávajícího a to i přesto, pokud je v návodu nebo na záručním listě autorizovaný servis uveden, je zveřejněn na webové stránce prodávajícího v sekci Reklamační.

Kupující podnikatel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží prodávajícímu. Prodávající doporučuje zboží k reklamaci dodat pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím musí být předložen záruční list a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení. Prodávající posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamační, a zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné, pokud je to možné ihned. O uplatnění reklamační sepíše pracovník s kupujícím podnikatelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamační. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamační).

V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí prodávající, že reklamační není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamační.

Podstatné porušení smlouvy

Pokud má zboží vady neodstranitelné nebo větší množství vad, které brání jeho řádnému užívání, jedná se o porušení smlouvy podstatným způsobem.

V takovém případě může kupující:

- požadovat výměnu zboží, dodání chybějícího zboží, dožadovat se odstranění právních vad
- požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže jsou vady opravitelné
- požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny

Práva kupujícího zaručená obchodním zákoníkem nejsou tímto ujednáním dotčena.

Volbu mezi shora uvedenými nároky má kupující podnikatel, pouze pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamace nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu prodávajícího měnit. Jestliže kupující podnikatel neprovede svoji volbu včas, tj. ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Nepodstatné porušení smlouvy

Vady zboží odstranitelné, právní vady zboží, větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v množství, barvě, chybějící doklady, atd.) jsou považovány za nepodstatné porušení smlouvy.

V tomto případě může kupující podnikatel požadovat odstranění vad nebo slevu z kupní ceny.

O tom, zda bude vada odstraněna opravou zboží nebo jeho výměnou rozhoduje prodávající.

Přiměřená lhůta pro odstranění vad opravou činí 30 kalendářních dnů, v odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně, kdy prodávající stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní. Jestliže kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí prodávajícímu svůj nesouhlas, má se za to, že ji stanovil sám. Neodstraní-li prodávající vady ve lhůtě stanovené dle předchozího odstavce, může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit. Odstoupit od smlouvy může kupující pouze v případě, že na svůj úmysl upozorní prodávajícího při stanovení lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu prodávajícího měnit. Zboží musí být vráceno nepoškozené, bez známek užívání nebo opotřebení, v původním obalu a s veškerým příslušenstvím včetně přiložených záručních listů a návodů.

Kupující podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil prodávajícímu.

K odstoupení od smlouvy nedojde, jestliže kupující podnikatel nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém je obdržel s výjimkou případů, kdy:

- změnu stavu zboží nezpůsobil,
- ke změně stavu zboží došlo v důsledku prohlídky řádně vykonané za účelem zjištění vad zboží.

Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebování zboží), je kupující podnikatel povinen chybějící hodnotu podle ustanovení § 441 odst. 4 obchodního zákoníku nahradit v penězích. V praxi se tak děje formou započtení hodnoty opotřebování či spotřebování zboží na vrácenou kupní cenu. Kupní cena je kupujícímu vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebování či spotřebování zboží. Hodnotu opotřebování či spotřebování určuje prodávající v závislosti na výši opotřebování či spotřebování vráceného zboží.

Reklamáce zboží poškozeného prodávajícím zajištěné přepravy

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody).

Pokud bude kupující chtít přesto zboží převzít, protože ne vždy musí mít poškození obalu zboží vliv na jeho obsah, je pracovník přepravní společnosti povinen s kupujícím sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu balíku přepravní společnost vyřídí reklamaci. V případě,

že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu (kupující podnikatel nejpozději do 24h, kupujícímu spotřebiteli je doporučeno totéž) prodávajícímu, který bude kupujícího informovat o dalším postupu. Při dodání poškozeného zboží má kupující nárok na dodání nového zboží, neboť závazek trvá, nebo může odstoupit od smlouvy z důvodu, že nemá již oprávněný zájem na pozdějším dodání zboží, kdy toto je povinen sdělit prodávajícímu současně s oznámením o dodání poškozeného zboží.

Účtování skladného

Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů od obdržení oznámení o ukončení opravy, bude mu účtováno skladné ve výši 25,- Kč za každý započatý den od ukončení reklamace po její převzetí kupujícím. O ukončení opravy bude kupující vždy informován oznámením zaslaným některým z komunikačních prostředků. Pokud si kupující však zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyšuje cenu reklamovaného zboží, bude toto zboží použito na úhradu skladného.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 21.10.2010 a ruší se tak reklamační řád ze dne 1.1.2010. Prodávající si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu. Starší verze reklamačního řádu jsou na vyžádání u prodávajícího.