

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího SUP-TECHNIK a.s., IČ 61057142, DIČ CZ61057142, se sídlem K Libuši 4/24, 148 00, Praha 4-Kunratice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 22488 (dále jen „Prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od SUP-TECHNIK a.s.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

II. Záruka za jakost

Jako doklad o záruce vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

Na výslovnou žádost kupujícího Prodávající poskytne záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta je:

u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců;

u zánovního zboží 21 měsíců (zánovním zbožím se rozumí užívané zboží, které následně prošlo kontrolou našich odborníků a které je takto označeno);

u zboží použitého 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či servisované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku).

u baterií 6 měsíců

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběžící nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

2. Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.

věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak

III. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

1. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (neporušenost či poškození obalu).

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout. Dále Prodejce v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však Prodejci možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

2. Uplatnění reklamace

Kupující může reklamaci uplatnit osobně na adrese Prodejce , případně zaslat prostřednictvím běžných přepravců na adresu:

intelioWATCH-Reklamace

SUP-Technik a.s.

K Libuši 4/24

Praha 4-Kunratice

148 00

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství) a kopii dokladu o zakoupení, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa, email a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

3. Testování závady

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady Prodejce doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamáce zamítnuta a bude-li možné provést opravu, bude výsledná cena opravy konzultována s kupujícím předem a oprava provedena až po udělení výslovného souhlasu kupujícího.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení, přičemž oprava bude provedena nejpozději do 30 dnů ode dne následujícího po přijetí zboží Prodejcem.

4. Odmítnutí přijetí do reklamace

A. pro znečištění zboží

Prodejce má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

B. pro zabezpečení zařízení

Kupující je povinen zboží před reklamací řádně odhlásit od aplikace. V opačném případě má Prodejce právo odmítnout přijetí zboží do reklamace. Bez plného přístupu k zařízení nemusí být možné provést opravu či diagnostiku zařízení. V takovém případě může být reklamační řízení zahájeno, až pokud kupující splní povinnost uvedenou v tomto ustanovení.

Původní komponenty je třeba si ponechat pro případnou reklamaci, zejména pak pro odstoupení od kupní smlouvy.

IV. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů.

Reklamací včetně odstranění vady Prodejce vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

V. Společná ustanovení

Prodejce vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace Prodejce upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

Při výdeji zboží či proplacení dobropisu po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace, a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas). Bez předložení některého z těchto dokladů může Prodejce odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis.

Práva z vadného plnění poskytnutá výrobcem zařízení nejsou tímto dotčena.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 12. 9. 2017 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle Prodejce nebo jako dokument ke stažení na stránkách obchodu Prodejce.