

RATTAY kovové hadice s.r.o., Kladenská 4, 460 01 Liberec, Česká republika

Reklamační řád

RATTAY kovové hadice s.r.o., Kladenská 287/4, 460 01 Liberec, platný od 11.11.2019.

1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na zboží, u kterého je v záruční době uplatňováno právo na reklamaci a upřesňuje postup smluvních stran v případě, že přes veškeré úsilí společnosti RATTAY kovové hadice s.r.o. o zachování vysoké kvality nabízeného zboží, vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávajícího zboží (dále jen reklamacie).

1.2 Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti prodávajícího za vady (dále jen záruka), včetně záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2117 a § 2161 až § 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

1.3 Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek (dále jen OP) a uzavřením kupní smlouvy vyjadřuje kupující souhlas s OP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

2. Prevence

2.1 Při výběru zboží je nutné, aby provozně technické podmínky, zvolený typ a rozměr výrobku přesně odpovídali potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží.

2.2 Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům montáže a užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku.

2.3 Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Nesprávná, nevhodná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost

3. Odpovědnost prodávajícího (práva z vad, rozsah záruky)

RATTAY kovové hadice s.r.o., Kladenská 4, 460 01 Liberec, Česká republika

3.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že:

1. Věc má ujednané vlastnosti, hodí se k požadovanému účelu a odpovídá jakostí.
2. Je dodána v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
3. Vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Práva z vad - kupující podnikatel

3.2 Mezi podnikateli nelze uplatňovat ochranu spotřebitele při prodeji zboží. Prodávající odpovídá pouze za vady, které má věc v okamžiku převzetí, i když se tyto vady projeví až po převzetí. Neodpovídá tedy za vady, které vznikly později.

3.3 Společnost RATTAY kovové hadice s.r.o. se dobrovolně zavazuje poskytnout kupujícímu podnikateli záruku 24 měsíců za jakost zboží. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude mít v záruční době obvyklé vlastnosti nebo že bude způsobilá k použití pro obvyklý účel.

3.4 Pokud reklamaci uplatňuje kupující podnikatel, je lhůta pro vyřízení reklamace smluvně dohodnuta na dobu 30 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. V tomto případě musí prodejce vyřídit reklamaci alespoň ve lhůtě přiměřené.

Práva z vad - kupující spotřebitel

3.5 Právo z vad může kupující spotřebitel uplatnit, jestliže se na zboží vyskytnou vady do 24 měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

3.6 Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím spotřebitelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

4. Odpovědnost kupujícího (práva plynoucí z odpovědnosti za vady)

4.1 Právo na reklamaci zboží se nevztahuje zejména na případy, kdy závada nebo poškození vzniklo z těchto příčin:

1. mechanickým poškozením, poškozením elektrickým přepětím nebo živelnou pohromou,
2. prokazatelně nesprávným užíváním a užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,

RATTAY kovové hadice s.r.o., Kladenská 4, 460 01 Liberec, Česká republika

3. prokazatelně nedovoleným zásahem do zboží (mechanické úpravy)
4. prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
5. užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání a v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je určeno výrobcem nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci.

4.2 Právo z vadného plnění (na reklamaci) kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, pokud kupující vadu sám způsobil nebo pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu.

4.3 Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.

4.4 Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu musí informovat prodávajícího.

4.5 Kupující podnikatel je povinen si zboží bez odkladu překontrolovat a případné zjištěné závady (které lze kontrolou zjistit) bez zbytečného odkladu vytknout prodávajícímu.

4.6 V případě zaslání zboží prodávajícímu je nutné zboží zabalit pro přepravu takovým způsobem, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy.

4.7 Proávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží na reklamaci, pokud je zboží nebo jeho součásti znečištěny a nebo pokud zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a zásadami.

5. Vyřízení reklamace (způsob podání, uplatnění a vyřízení)

Základní podmínky pro uznání reklamace

5.1 Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, která je v rozporu s právy z odpovědnosti za vady (Odpovědnost prodávajícího), má zákazník právo tuto vadu reklamovat.

5.2 Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, chybné montáže,

RATTAY kovové hadice s.r.o., Kladenská 4, 460 01 Liberec, Česká republika

nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží

vyrobena, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu.

5.3 Nepatrné technické změny, jakož i odchylky od výkresů a katalogů neopravňují k reklamaci. Reklamaci je nutno dostatečně zdůvodnit a doložit důkazním materiálem.

5.4 Kupující je povinen při uplatnění reklamace předat zboží čisté, suché a hygienicky nezávadné. Pokud bude k reklamaci předloženo zboží v hygienicky nepřijatelném stavu (špinavé, mokré atd.) nebo nekompletní, bude reklamace vyřešena ihned zamítnutím.

Podání, předání a lhůty k vyřízení

5.5 Reklamaci uplatňuje kupující u prodávajícího, tzn. na adrese provozovny Kladenská 287/4, 460 01 Liberec 3 nebo může reklamované zboží na tuto adresu zaslat přepravní firmou. Nákup reklamovaného zboží musí kupující prokázat kupním dokladem nebo jiným věrohodným způsobem.

5.6 Pověřený pracovník je povinen vydat zákazníkovi reklamační protokol. V protokolu je uvedeno: kdy reklamaci uplatnil, co je jejím předmětem a způsob řešení reklamace. Pokud kupující zboží do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem.

5.7 Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

5.8 Pokud reklamaci uplatňuje kupující spotřebitel, musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena nejpozději 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne jinak. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy, to znamená, že kupující spotřebitel může od smlouvy ihned odstoupit.

5.9 Pokud reklamaci uplatňuje kupující podnikatel, je lhůta pro vyřízení reklamace smluvně dohodnuta na dobu 30 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. V případě prodloužení doby z důvodů uvedených výše, musí prodejce vyřídit reklamaci alespoň ve lhůtě přiměřené.

5.10 Lhůta pro vyřízení reklamace je pozastavena v případě, že prodávající neobdržel od kupujícího veškeré podklady potřebné pro řádné vyřízení

RATTAY kovové hadice s.r.o., Kladenská 4, 460 01 Liberec, Česká republika

reklamace nebo zboží nedodá kompletní. Lhůta začne opět běžet až po dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

5.11 Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku).

5.12 Kupující spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží. V případě oprávněné reklamace. Kupující spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z reklamace.

Řešení reklamace při nepodstatném porušení smlouvy

5.13 Neodstoupí-li kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na opravu zboží, na výměnu jeho součásti nebo na dodání nového zboží bez vad, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nesjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

Pokud dojde k nepodstatnému porušení smlouvy, má kupující na výběr právo:

1. na odstranění vady,
2. na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Řešení reklamace při podstatném porušení smlouvy

5.14 Nemá-li věc vlastnosti uvedené v článku Odpovědnost prodávajícího, může kupující spotřebitel požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti. Není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má kupující spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující spotřebitel právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována.

RATTAY kovové hadice s.r.o., Kladenská 4, 460 01 Liberec, Česká republika

Pokud dojde k podstatnému porušení smlouvy, má kupující na výběr právo:

1. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
2. na odstranění vady opravou věci,
3. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
4. odstoupit od smlouvy.

Odstoupení od smlouvy v rámci reklamace

5.15 Kupující spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v rámci reklamace v případech uvedených v občanském zákoníku a nebo v případech uvedených v čl. 5.8 a 5.14 tohoto reklamačního řádu. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení kupujícího spotřebitele o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. občanského zákoníku. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.

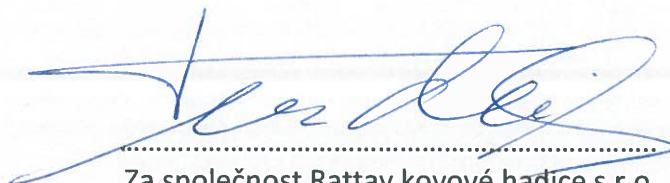
5.16 V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu kompletní zboží včetně veškerého příslušenství.

Doručení zboží kupujícímu po vyřízení reklamace

5.17 Po vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu kupujícího.

5.18 Prodávající vydá, případně zašle, kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.

5.19 Při osobním výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.



Za společnost Rattay kovové hadice s.r.o.
Ing. Jan Fendrich, Jednatel