

Reklamační řád Echoz solution s.r.o.

Reklamační řád Echoz solution s.r.o. ke Všeobecným obchodním podmínkám Echoz solution s.r.o. ze dne 1.1.2015.

I. Úvod

Tento Reklamační řád Echoz solution s.r.o. (dále jen „Reklamační řád“) je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Echoz solution s.r.o., a pokud není v Kupní smlouvě, Rámcové kupní smlouvě, Smlouvě o dílo, nebo jiné obdobné smlouvě (dále jen „Smlouva“), která upravuje mj. práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího při dodávkách Zboží a Služeb ze strany Prodávajícího Kupujícímu, uvedeno jinak, platí veškerá ustanovení těchto Podmínek a současně se Prodávající a Kupující zavázali řídit se Reklamačním řádem.

Níže uváděné pojmy s velkými počátečními písmeny mají stejný význam jako ve Všeobecných obchodních podmínkách Echoz solution s.r.o., pokud není níže uvedeno jinak.

II. Odpovědnost za vady a záruka

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že prodávané Zboží je při převzetí Kupujícím ve shodě se Smlouvou, tj. že je bez vad. Prodávající rovněž odpovídá za vady, které se projeví po převzetí Zboží v záruční době (záruka).
2. Záruka se nevztahuje na opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním ani na vady Zboží vzniklé z porušení povinností Kupujícího dle Smlouvy nebo z užívání Zboží v rozporu s pokyny prodávajícího či návodem k užití, které byly prodávajícím kupujícímu předány. Zejména se záruka nevztahuje na poškození způsobená ohněm, vodou, statickou elektřinou, kolísáním napětí v elektrorozvodné síti, nehodou, nesprávným použitím výrobku, mechanickým poškozením, neodborným nastavením, nebo neodbornou opravou. Dále se záruka nevztahuje na poškození způsobená při neodborné instalaci, úpravě, modifikaci nebo používáním nesprávným způsobem v rozporu s návodem k použití, technickými normami, či bezpečnostními předpisy platnými v ČR. Bude-li během záruční doby proveden jakýkoliv zásah do výrobku výměnou jeho části, či dílu za část, nebo díl neschválený či nedodaný prodávajícím, nebo bude-li zásah proveden neodborně, nebo k tomu nezpůsobilou osobou, není kupující oprávněn uplatnit nároky plynoucí z poskytnuté záruky.
3. Záruční doba na Zboží činí 24 měsíců, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.
4. Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi Zboží vztahují podle zvláštních právních předpisů.

III. Práva a povinnosti

1. Chce-li Kupující uplatnit reklamaci Zboží zakoupeného od Prodávajícího, je povinen vyplnit Reklamační protokol. Kupující je povinen uplatnit reklamaci předáním vyplněného Reklamačního protokolu Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy vady zjistil, nejpozději však do konce záruční doby.
2. Je-li dodáním Zboží s vadami porušena Smlouva podstatným způsobem a vady nebudou odstraněny v přiměřené dodatečné lhůtě shodné jako v bodu 7 tohoto článku, může Kupující:
 - a) požadovat odstranění vad dodáním náhradního Zboží za Zboží vadné, dodání chybějícího Zboží a požadovat odstranění právních vad,
 - b) požadovat odstranění vad opravou Zboží, jestliže vady jsou opravitelné,
 - c) požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) odstoupit od Smlouvy.
3. Volba mezi uvedenými nároky Kupujícímu náleží, jen jestliže ji oznámí Prodávajícímu ve včas zasláném oznámení vad (tj. současně se zasláním vyplněného Reklamačního protokolu) nebo bez zbytečného odkladu po tomto oznámení. Uplatněný nárok nemůže kupující měnit bez souhlasu Prodávajícího. Jestliže se však ukáže, že vady Zboží jsou neopravitelné, nebo že s jejich opravou by byly spojeny nepřiměřené náklady, může Kupující požadovat dodání náhradního Zboží, požádá-li o to Prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů poté, kdy mu Prodávající oznámil tuto skutečnost. Neodstraní-li Prodávající vady Zboží v přiměřené dodatečné lhůtě nebo oznámí-li před jejím uplynutím, že vady neodstraní, může Kupující odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

4. Neoznámí-li Kupující volbu svého nároku ve lhůtě uvedené v odstavci 3 tohoto článku, má nároky z vad Zboží jako při nepodstatném porušení Smlouvy.

5. Je-li dodáním Zboží s vadami Smlouva porušena nepodstatným způsobem, může kupující požadovat buď dodání chybějícího Zboží a odstranění ostatních vad Zboží, nebo slevu z kupní ceny.

6. Dokud kupující neuplatní nárok na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od Smlouvy podle odstavce 9 tohoto článku, je prodávající povinen dodat chybějící Zboží a odstranit právní vady Zboží. Ostatní vady je povinen odstranit podle své volby opravou Zboží nebo dodáním náhradního Zboží.

7. Požaduje-li Kupující odstranění vad Zboží, nemůže před uplynutím dodatečně přiměřené lhůty, kterou je povinen poskytnout k tomuto účelu Prodávajícímu a která nesmí být kratší než 30 dní, uplatnit jiné nároky z vad Zboží, ledaže Prodávající oznámí Kupujícímu, že nesplní své povinnosti v této lhůtě. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady ani doba nutná pro zjištění subjektu odpovědného za vady pokud existují pochybnosti o tom, kdo nese za vytýkané vady odpovědnost.

8. Dokud Kupující nestanoví lhůtu podle odstavce 7 tohoto článku nebo neuplatní nárok na slevu z kupní ceny, může Prodávající sdělit Kupujícímu, že vady odstraní v určité lhůtě. Jestliže kupující bez zbytečného odkladu po obdržení tohoto sdělení neoznámí prodávajícímu svůj nesouhlas, má toto oznámení účinek stanovení lhůty podle odstavce 7 tohoto článku.

9. Neodstraní-li Prodávající vady Zboží ve lhůtě vyplývající z odstavce 7 nebo 8 tohoto článku, může Kupující uplatnit nárok na slevu z kupní ceny nebo od Smlouvy odstoupit, jestliže upozorní Prodávajícího na úmysl odstoupit od Smlouvy při stanovení lhůty podle odstavce 7 tohoto článku nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od Smlouvy, která nesmí být kratší než 20 dní. Zvolený nárok nemůže kupující bez souhlasu Prodávajícího měnit.

10. Při dodání náhradního Zboží je Prodávající oprávněn požadovat, aby mu na jeho náklady Kupující vrátil vyměňované Zboží ve stavu, v jakém mu bylo dodáno.

11. Porušení Smlouvy je ve smyslu odst. 2 tohoto článku podstatné, jestliže strana porušující Smlouvu věděla v době uzavření Smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu Smlouvy, který vyplynul z jejího obsahu nebo z okolností, za nichž byla Smlouva uzavřena, že druhá strana nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení Smlouvy. V pochybnostech se má za to, že porušení Smlouvy není podstatné.

12. Práva z odpovědnosti za vady Zboží, pro která platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

13. Náklady reklamačního řízení nese až do okamžiku uznání reklamace Kupující.

14. Přímé náklady reklamačního řízení po uznání reklamace nese prodávající. Přímými náklady se přitom rozumí cena předmětu reklamace a náklady na práce spojené s opravou nebo výměnou vadného Zboží.

15. Náklady reklamačního řízení vzniklé Prodávajícímu v případě neuznané reklamace, je povinen zaplatit Kupující.

16. Prodávající dále nehradí náklady spojené s dopravou osob a materiálu při vyřizování reklamace, uniklá media (chladivo, olej) ani další případné nepřímé náklady reklamace.

17. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vzniklé v souvislosti s vadou Zboží - poruchou dodaného zařízení, např. za znehodnocené skladované zboží popř. ušlý zisk, a to i v případě uznané reklamace.

IV. Lhůty

1. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen Zboží převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

V. Závěrečná ustanovení

1. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je Prodávající povinen přijmout reklamaci ve, nebo v sídle nebo místě podnikání.

2. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci pokud možno do tří pracovních dnů, ve složitých případech do třiceti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady ani doba nutná pro zjištění subjektu odpovědného za vady pokud existují pochybnosti o tom, kdo nese za vytýkané vady odpovědnost. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, v souladu s ustanoveními čl. III. tohoto Reklamačního řádu.

3. Otázky, které nejsou výslovně upraveny tímto Reklamačním řádem, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

4. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2015. Změny Reklamačního řádu lze provést písemnou dohodou prodávajícího a kupujícího nebo písemným dodatkem ke Smlouvě.