

Reklamační řád.

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek prodávajícího společnosti ENVI-PUR, s.r.o. se sídlem Praha 6 - Dejvice, Na Vlčovce 13/4, PSČ 16000, IČO 25166077, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 167596, e-mail servis@envi-pur.cz, telefonní číslo +420 381 203 266, adresa provozovny Wilsonova 420, 392 01 Soběslav

(dále jen „Prodávající“). Uzavřením smlouvy kupní vyjadřuje Kupující souhlas s Obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

II. REKLAMAČNÍ POSTUP

1. Na uplatnění Reklamace z titulu odpovědnosti za vady nebo záruky má nárok Kupující poté, kdy došlo k převzetí Zařízení na základě smlouvy kupní. Kupující uplatní Reklamaci přímo v sídle Prodávajícího nebo písemně e-mailem na elektronické adrese: servis@envi-pur.cz, a to neprodleně po zjištění vad. Reklamované Zařízení je za účelem posouzení vady nutné doručit na adresu Prodávajícího vždy spolu s kopií faktury a dopisem obsahujícím stručný popis vady, pokud není Zařízení zabudováno do většího celku a jeho odmontováním by mohlo dojít k poškození dalších částí nebo se nachází na místě obtížně přístupném. Reklamace musí být uplatněna ve stanovené záruční době nebo době pro uplatnění práva z vadného plnění.

2. Kupující při uplatnění Reklamace uvede:

- podnikatel obchodní firmu a sídlo, spotřebitel své jméno, příjmení a bydliště uvedené ve smlouvě,
- číslo smlouvy,
- o jakou vadu se jedná, její popis, okolnosti jejího vzniku/zjištění a jak se vada projevuje, popis okolností majících vliv na vznik vady a popis možných následků souvisejících s reklamovanou vadou, fotodokumentaci, videonahrávku projevu vady,
- datum vzniku/zjištění vady

• dále viz. **reklamační dotazník**.

3. O přijetí reklamovaného Zařízení bude Kupující informován telefonicky nebo e-mailem. Kupující je povinen oznámit vadu neprodleně po tom, kdy ji zjistil. Prodávající neodpovídá za zhoršení vady nebo vznik škod způsobených neoznámením Reklamace neprodleně po zjištění vad, ani za vznik škod způsobených používáním Zařízení s vadami. Kupující je v případě zjištění vad také povinen provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod. Smluvní strany se dohodly, že Prodávající neodpovídá v žádném rozsahu za škody způsobené provozem.

III. POSOUZENÍ A ZDOKUMENTOVÁNÍ REKLAMACE

1. O způsobu vyřízení Reklamace rozhodne pověřený pracovník prodávajícího, jakož i o provedení případné opravy či výměny a o termínu jejího vyřízení informuje následně Kupujícího,

2. V případě, že při posouzení Reklamace vyjde najevo, že Kupující uvedl v Reklamaci nepravdivé údaje, a tato je pak posouzena jako neoprávněná, zavazuje se Kupující uhradit Prodávajícímu náklady, které vznikly na základě výjezdu servisního technika Prodávajícího.

3. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Zařízení upozornil, že Zařízení má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

4. Práva z odpovědnosti za vady Zařízení se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:

- Mechanickým poškozením Zařízení,
- Prokazatelně nedovolenými zásahy do Zařízení,
- Elektrickým přepětím s výjimkou běžných odchylek,
- Prokazatelně nesprávným užíváním, nebo nesprávnou instalací
- Prokazatelně užíváním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí.

5. Záruka se nevztahuje na:

- na vady, které nevznikly porušením povinnosti Prodávajícím,
- na vady, které vznikly neodbornou nebo nešetrnou manipulací se Zbožím a na vady způsobené Kupujícím, obsluhou nebo třetí osobou a zanedbáním potřebné a pravidelné údržby,
- na Zboží, o kterém Kupující věděl, že má toto Zařízení vadu a takovéto Zařízení již bylo finančně zvýhodněné,
- na vady způsobené užíváním v rozporu s pokyny uvedenými v návodu k obsluze a provozním řádu, nedostatečným zajištěním odpovídající údržby Kupujícím v souladu s pokyny pro údržbu a s pokyny uvedenými v projekčně instalačních podkladech,
- na vady způsobené živelnou pohromou nebo zásahem vyšší moci,
- na vady, které vznikly v důsledku neschválených prací, oprav a/nebo údržby nebo neoprávněných zásahů Kupujícího nebo třetích osob,
- na spotřební Zařízení (např. náhradní díly Zařízení podléhající opotřebení – membránové a lamelové sady, UV lampy atd.),
- na montážní a instalační práce, které nejsou předmětem dodávky podle smlouvy.

6.. Kupující je povinen uplatnit přímo při předání a převzetí Zařízení vady zjevné, a to v předávacím protokolu nebo jiném dokladu o převzetí, zejména se zavazuje provést kontrolu označení Zboží, jeho jakosti a množství. Neoznámil – li Kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Pokud tuto kontrolu Kupující neprovede ihned při převzetí Zařízení nebo pokud k této kontrole nezajistí včas kompetentní osobu, která převzetí Zařízení může provést, má se za to, že Prodávající předal Zařízení řádně a včas, bez jakýchkoli vad a nedodělků.

7. Je-li Reklamáce posouzena Prodávajícím jako oprávněná, bude po dohodě Kupujícího s Prodávajícím stanoveno způsob a datum odstranění uznaných vad. V případě, že instalaci prováděl Kupující nebo třetí osoba, zavazuje se Kupující Zařízení odeslat k posouzení Reklamáce do sídla prodávajícího, příp. si Kupující vyžádá, aby se na jeho náklady dostavil Prodávající do místa instalace k posouzení Reklamáce a k odstranění vad.

8. Za účelem posouzení oprávněnosti Reklamáce a následnému řešení Reklamáce je Kupující povinen umožnit Prodávajícímu nebo jím pověřené osobě ve stanovený den přístup k místu, kde se předmět Reklamáce nachází, a vytvořit mu odpovídající podmínky. Nebude-li tato nezbytná prohlídka umožněna, nemůže být Reklamáce vyřízena ve sjednané době. V tomto případě se doba pro vyřízení Reklamáce prodlužuje o dobu prodloužení Kupujícího s poskytnutím nezbytné součinnosti pro odstranění vad. Kupující se zároveň zavazuje poskytnout Prodávajícímu veškerá dostupná provozní data a záznamy.

9. V případě zjištění, že za vadu odpovídá subdodavatel Prodávajícího, upozorní na tuto skutečnost Prodávající Kupujícího, který se za účelem odstranění vady zavazuje umožnit přístup k místu, kde se předmět Reklamáce nachází, ve smyslu odst. 3. tomuto subdodavateli.

IV. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Reklamací včetně odstranění vady prodávající 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.

2. V případě oprávněné Reklamáce bude s Kupujícím dohodnutý způsob odstranění vad a tyto vady budou odstraněny na náklady Prodávajícího ve sjednané době.

3. Odstranění vad a nedodělků, které nebude možné provést z důvodů bránících jejich odstranění dodržáním potřebného technologického postupu (špatné počasí, nízké nebo vysoké teploty, ...), budou provedeny v době pominutí těchto důvodů.

4. Uzané záruční vady nebo vady, na které se vztahuje odpovědnost za vady, budou odstraněny následujícími způsoby v následujícím pořadí:

Je-li zákazníkem spotřebitel:

- výhradně bezplatným odstraněním reklamovaných vad opravou vadného Zařízení, lze – li vadu odstranit bez zbytečného odkladu,
- pokud se vada týká jen součásti Zařízení, může Kupující – spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti, není – li to možné, může odstoupit od smlouvy,
- výměnu Zařízení, pokud je dle § 2169 NOZ výměna přiměřená povaze vady. Prodávající upozorňuje Kupujícího, který je spotřebitelem, že v souladu s § 2169 NOZ je výměna Zařízení ve většině případů zcela neúměrná povaze vady,
- dodáním nového Zařízení nebo výměnou jeho součásti i v případě odstranitelné vady, pokud není možné pro opakovaný výskyt vad nebo pro větší počet vad Zařízení užívat. V případě Zařízení zhotoveného na míru je možná pouze oprava vadného Zařízení.
- odstoupením od smlouvy ve všech případech zákonem uvedených.
- požadavkem přiměřené slevy z kupní ceny, pokud Kupující – spotřebitel od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového Zařízení, na výměnu jeho součásti nebo na opravu.

5. V případě neoprávněné Reklamace bude vada odstraněna na náklady Kupujícího, případně si odstranění vady zajistí Kupující sám. O neoprávněnou Reklamaci se jedná, pokud reklamovaná vada není Prodávajícím v rámci vyřizování Reklamace zjištěna nebo jde o vadu, na kterou se podle kupní smlouvy nebo tohoto Reklamačního řádu záruka nevztahuje, nebo jde o vadu, za kterou Prodávající neodpovídá. Prodávající je v tomto případě oprávněn požadovat po Kupujícím plnou úhradu nákladů vzniklých uplatněním neoprávněné Reklamace.

6. V případě vyřízení Reklamace formou výměny Zařízení neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí Zařízení Kupujícím.

7. 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. Smlouva se tak od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu kompletní Zařízení včetně veškerého příslušenství.

8. V případě, že Zařízení má být instalováno v zahraničí, je Prodávající oprávněn za účelem odstranění vad zaslat na místo instalace provozovateli náhradní díly.

9. Po vyřízení Reklamace Prodávajícího informuje Kupujícího buď prostřednictvím e-mailem. Pokud bylo Zařízení zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu nebo sídlo Kupujícího.

10. Prodávající vydá, případně zašle Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení Reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí Reklamace.

V. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

1. Délka záruční doby je uvedena u každého Zařízení ve smlouvě. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí Zařízení Kupujícím.

2. Záruka se vztahuje na vady, nevztahuje se na životnost či opotřebení v důsledku používání.

3. Nezbytnou podmínkou pro uplatnění Reklamace vad skrytých a zahájení reklamačního řízení je úplné uhrazení ceny Zařízení dle kupní smlouvy.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Práva Kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
2. Dle zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů má spotřebitel právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Věcně příslušným subjektem je v případě sporů mezi obchodní společností a spotřebitelem Česká obchodní inspekce (<http://www.coi.cz>). Dále může být příslušným i jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu (<http://www.mpo.cz>).
3. Tento Reklamační řád je platný od 1.10. 2024 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle Prodávajícího nebo jako dokument na <https://www.envi-pur.cz/>.