



REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný firmou ROMOTOP, spol.s r.o., Komenského 325, 742 01 Suchdol nad Odrou, DIČ: CZ47678186

Slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad spotřebního zboží. Byl vypracován ve smyslu zákona č.40/1964 Sb. občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

Článek č.1

PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA REKLAMACI VADNÉHO ZBOŽÍ

Není-li prodávaná věc při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou nebo vyskytne-li se zakoupeného zboží vada, může kupující uplatnit u prodávajícího reklamaci.

Jestliže kupující uplatní reklamaci, je prodávající povinen vydat mu písemné potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena:

- bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění,
- případně v delší lhůtě, na které se mohou obě strany dohodnout.

Po ukončení reklamačního řízení vydá prodávající kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující stejná práva, jako by šlo o vadu, kterou nelze odstranit dle článku 6 tohoto reklamačního řádu.

Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

Článek č.2

MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující uplatňuje reklamaci v prodejně, ve které zboží zakoupil.

Kupující je povinen prokázat, že nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn. že kromě vytknutí vad prokáže místo a datum prodeje zboží, nejlépe prodejním dokladem potvrzeným záručním listem, popř. jiným věrohodným způsobem.

Článek č.3

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávané zboží je při převzetí ve shodě s kupní smlouvou, i za vady, které se vyskytnou po převzetí kupujícím v záruční době. Lhůta pro uplatnění reklamace (záruční doba) je 24 měsíců ode dne převzetí zboží na prodejně. V případě nutnosti uvedení do provozu autorizovanou firmou začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

Na žádost kupujícího je prodávající povinen vydat kupujícímu při prodeji záruční list s vyznačením rozsahu a podmínek záruky. Právo na reklamaci zboží kupujícímu zanikne, nebylo-li uplatněno v záruční době.

Reklamaci by měl kupující uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena. Vyřídí-li se reklamace výměnou vadného zboží za nové, běží lhůta pro uplatnění reklamace opětovně od okamžiku převzetí nového zboží kupujícím.

Článek č.4

ROZPOR S KUPNÍ SMLOUVOU

V případě, že zboží při jeho převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně uvedl zboží do stavu, který kupní smlouvě odpovídá, a to dle požadavků kupujícího buď výměnou zboží nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

To neplatí v případě, pokud kupující před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Neodporuje-li to povaze věci nebo pokud se neprokáže opak, rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během prvních 6 měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existujících již při převzetí zboží.

Článek č.5

ODSTRANITELNÉ VADY

Za odstranitelné vady se považují takové vady, jejichž odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita zboží a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě. Lhůta pro odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. delší dobu, na které se prodávající s kupujícím dohodli. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu zboží, nebo týká-li se vada jen součástí, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit.

Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do záruční doby nepočítá.

Článek č.6
NEODSTRANITELNÉ VADY

Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván.

Jde-li o neodstranitelnou vadu může kupující požadovat:

- 1) výměnu zboží za jiné bezvadné,
- 2) zrušení kupní smlouvy (kupující vrátí vadné zboží a obdrží zpět kupní cenu).

Vyskytne-li se na zboží jiná neodstranitelná vada, jež nebrání jeho užívání, a nepožaduje-li kupující výměnu zboží, vzniká kupujícímu právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit.

Tatáž práva má kupující i tehdy, projeví-li se na zboží stejná odstranitelná vada i po dvou předchozích opravách, vyskytují-li se na zboží současně alespoň 3 odstranitelné vady, popř. pokud se na zboží v záruční době projeví 4 různé vady.

Článek č.7
ZBOŽÍ PRODÁVANÉ ZA NIŽŠÍ CENY

Zboží, které má vady (vadné nové zboží nebo použité zboží), jež nebrání tomu, aby mohlo být zboží užíváno k určenému účelu, musí být prodáváno jen za nižší ceny. Kupujícího je nutné upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to již z povahy prodeje zřejmé. Za takové vady nového nebo použitého zboží, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.

Vyskytuje-li se u zboží prodávajícího za nižší cenu skrytá vada, která brání z funkčního hlediska užívání k danému účelu, má kupující právo výrobek reklamovat v souladu s články 3, 4, 5, a 6 tohoto reklamačního řádu.

Pokud se na zboží prodávajícího za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, jež však nebrání v použití k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.

Na použité zboží se záruční doba nevztahuje.

Byla-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje či speciální nabídkové akce a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady takto prodaného zboží v plném rozsahu.

Článek č.8
ŘEŠENÍ SPORŮ

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje soud, po dohodě obou stran však lze využít rovněž mimosoudní formy řešení spotřebitelských sporů.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne...01.04.2008

V Suchdole nad Odrou

Podpis zástupce firmy

