

REKLAMAČNÍ ŘÁD

V souladu Občanského zákoníku a zákona č. 634/92 Sb. o ochraně spotřebitele, vydává SERVIS CLIMAX a.s. tento Reklamační řád:

Čl. 1

Právo zákazníka na reklamaci vadného zboží

- 1) Při prodeji zboží svým zákazníkům odpovídá SERVIS CLIMAX a.s. za to, že zboží odpovídá technickým normám, má požadovanou jakost, množství a provedení dle smlouvy a je zabaleno způsobem stanoveným ve smlouvě.
- 2) Vyskytne-li se u zboží vada, které není dodáno v souladu s kupní smlouvou či smlouvou o dílo, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- 3) O oprávněnosti reklamace rozhoduje *referent příjmu reklamací* nebo jím pověřený pracovník co nejdříve, u složitých případů nejpozději do 3 dnů od uplatnění reklamace. Referent příjmu reklamací může ve výjimečných případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení (např. dodavatele materiálu), dohodnout se zákazníkem lhůtu delší.
- 4) Reklamace včetně odstranění reklamované vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu. Reklamace může být odstraněna po dohodě mezi kupujícím a prodávajícím i v delší lhůtě. Pokud zákazník není spokojen s vyřízením reklamace v rámci SERVIS CLIMAX a.s., může uplatnit své právo prostřednictvím soudu.
- 5) Zákazník má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s vyřízením reklamace, tyto náklady je kupující povinen prokázat. Uvedené právo musí být uplatněno u firmy SERVIS CLIMAX a.s. nejpozději do 6 měsíců po uplatnění reklamace, jinak právo zanikne.

Čl. 2

Uplatňování reklamace

- 1) Reklamaci uplatňuje zákazník u *referenta příjmu reklamací* v sídle společnosti. Reklamaci zboží zakoupeného v prodejně (např. pobočce), která byla následně trvale zrušena, lze uplatnit na reklamačním oddělení sídla společnosti. Na reklamačním oddělení musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.
- 2) Zákazník je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn. že kromě vytknutí vad dokládá i cenu zboží a dobu zakoupení zboží, což prokáže příslušným prodejním dokladem a záručním listem, byl-li vydán. Reklamaci musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu.

Čl. 3

Záruční doba a lhůta pro uplatnění reklamace

- 1) Podmínkou uznání reklamace je:
 - uplatnění v záruční době
 - dodržení podmínek stanovených v manuálu výrobku, záručním listě nebo obecně známých pravidel pro užívání věci
 - na zboží není vada vzniklá neodbornou manipulací ze strany zákazníka/ uživatele nebo v důsledku běžného opotřebení
 - předložení záručního listu, byl-li vydán

- 2) Záruční doba je:
- 24 měsíců ode dne převzetí zboží, pokud není v záručních podmínkách konkrétního výrobku uvedena záruční doba delší
 - 3 měsíce na opravu nebo úpravu zboží
- 3) Záruční doba začíná běžet od převzetí věci zákazníkem. Začne-li záruční doba běžet později než ode dne prodeje, musí být tato okolnost vyznačena ve smlouvě nebo na prodejním dokladu. Má-li být zakoupená věc uvedená do provozu organizací k tomu pověřenou, začne záruční doba běžet až ode dne provedení této další služby, pokud zákazník řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.
- 4) Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.
- 5) Reklamací musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamáce správně posouzena a vyřízena. Zjevné vady (např. poškození zboží) přepravní službou je nutné uplatnit nejpozději do 2 dnů, interní dopravou prodávajícího do 14-ti dnů od převzetí.
- 6) Vyřídí-li se reklamáce zákazníka výměnou vadného zboží za bezvadné, běží na nové zboží záruční doba od okamžiku převzetí nového výrobku. Je-li zákaznickova reklamáce vyřízena opravou, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamáce do okamžiku, kdy je zákazník povinen převzít si opravený výrobek.

Čl. 4 ***Odstranitelné vady***

- 1) Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu. Lhůta pro odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. delší dobu, na které se prodávající a kupující dohodli.
- 2) Jde-li o vadu odstranitelnou, může zákazník požadovat bezplatné a řádné odstranění vady a to buď její opravou nebo výměnou věci (není-li to k povaze vady neúměrné). Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
- 3) Jde-li o odstranitelnou vadu již použitého zboží, má kupující právo požadovat pouze bezplatné, včasné a řádné odstranění vady, zatímco prodávající má povinnost vadu bez zbytečného odkladu odstranit.
- 4) Proávající může vždy namísto odstranění vady věc vadnou vyměnit za bezvadnou.
- 5) V případě vyřízení reklamáce výměnou zboží za bezvadné je povinen zákazník vrátit vadné zboží prodávajícímu/zhotoviteli. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců, bude zákazníkovi toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

Čl. 5 ***Neodstranitelné vady***

- 1) 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 vadu neodstranitelnou, jež brání řádnému použití výrobku, může zákazník podle své volby požadovat:
 - výměnu zboží za bezvadné
 - zrušení kupní smlouvy a vrácení kupní ceny
- 2) Stejná práva přísluší zákazníkovi, jde-li o vady odstranitelné, jestliže však pro opakovaný výskyt stejné vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže výrobek řádně užívat. Za takový se považuje zpravidla výrobek, u něhož se vyskytla stejná vada po jeho alespoň dvou předchozích opravách.
- 3) Jde-li o jiné neodstranitelné vady, které nebrání řádnému užívání výrobku k určenému účelu, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Dojde-li v době od zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude zákazníkovi poskytnuta sleva z ceny platné v době zakoupení zboží. "

- 4) V případě vyřízení reklamace výměnou zboží za bezvadné je povinen zákazník vrátit vadné zboží prodávajícímu/zhotoviteli. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců, bude zákazníkovi toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

Čl. 6

Vyřízení reklamace poskytnutím slevy

- 1) Na základě dohody se zákazníkem je možné vyřídit jeho reklamaci i poskytnutím přiměřené slevy. Byl-li ke zboží připojen záruční list, vyznačí se sleva a důvod jejího poskytnutí v tomto záručním listě. Slevu jsou oprávněni poskytnout dle svých pravomocí určení pracovníci SERVIS CLIMAX a.s. Dojde-li v době od zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude zákazníkovi poskytnuta slevy z ceny platné v době zakoupení zboží.

Čl. 7

Zboží prodávané za nižší ceny

- 1) Výrobky, které mají vady (vadné výrobky nebo výrobky použité), jež nebrání tomu, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, musí být prodávány jen za nižší ceny.
- 2) Kupujícího je nutné upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.
- 3) Vyskytne-li se u výrobku prodávaného za nižší cenu skrytá vada, která brání z funkčního hlediska užívání k danému účelu, má kupující právo výrobek reklamovat v souladu s tímto reklamačním řádem. Pokud se vyskytne na výrobku prodávaném za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, jež však nebrání v použití k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku.
- 4) U věci použitých je možné zkrátit záruční dobu na 12 měsíců za předpokladu, že se prodávající s kupujícím takto dohodnou. Proávající je pak povinen tuto dobu uvést v dokladu ke koupi věci.
- 5) Byla-li cena snížena z důvodu prodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady prodaného zboží v plném rozsahu.

Čl. 8

Řešení sporů

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje soud v sídle prodávajícího nebo zhotovitele.

Čl. 9

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád nabývá účinnosti od 1.4.2007 a ruší se tímto dnem platnost reklamačního řádu účinného od 6.10.2000.

1.5. 2007
Vedoucí Divize Kvalita a kvalifikace
Lubomír Galeta