

Reklamační řád

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

Čl.1

Právo zákazníka na reklamaci vadného zboží

- 1) Při prodeji zboží objednatelům (kupujícím) odpovídá CLIMASTYL s.r.o., IČ: 275 06 657, se sídlem Hořická ul.283, Hradec Králové, PSC 500 02 (dále jen zhotovitel nebo prodávající) za to, že zboží má požadovanou jakost, množství a provedení dle objednávky, Smlouvy o dílo, příp.Rámcové smlouvy, uzavřené mezi objednatelem (kupujícím) a zhotovitelem. (prodávajícím). Je-li zboží dodáno včetně montáže, pak je tato montáž provedena odborným způsobem dle vzájemně dohodnutých podmínek.
- 2) Vyskytne-li se u zboží vada a zboží není dodáno v souladu s objednávkou či smlouvou o dílo, má objednatel (kupující) právo tuto vadu reklamovat.
- 3) O oprávněnosti reklamace rozhoduje zhotovitel (prodávající) nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Ve vztahu k podnikatelům má zhotovitel (prodávající) právo v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení (např.dodavatele materiálu), stanovit lhůtu delší.
- 4) V případě reklamaci motorů, případně jiných elektrických součástek, je zhotovitel (prodávající) oprávněn požadovat posouzení technických podmínek zapojení a místa instalace výrobku. K posouzení místa instalace může zhotovitel (prodávající) vyslat svého technika nebo technika dodavatele příslušných komponentů. Nebude-li zhotoviteli (prodávajícímu) nebo jeho dodavateli posouzení instalace na místě umožněno, není záruka poskytována a objednateli (kupujícímu) nevznikají jakékoli nároky z titulu případných vad zboží. Reklamace včetně odstranění reklamované vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu. Reklamace může být odstraněna po dohodě mezi objednatelem a dodavatelem i v delší lhůtě. Pokud zákazník není spokojen s vyřízením reklamace způsobem provedeným firmou CLIMASTYL s.r.o., může uplatnit své právo prostřednictvím soudu.
- 5) V případě, kdy kupující zboží, které koupil (nejednalo se o dodávku vč.montáže) požaduje opravit, příp. požaduje záruční opravu, pak musí zboží dostatečně zabalit. Pokud tomu tak nebude, pak bere kupující na vědomí, že prodávající v takovém případě nenese žádnou odpovědnost za vady a jiná poškození vzniklá v důsledku přepravy a následné manipulace s tímto zbožím. Odstranění takto vzniklých vad bude kupujícímu vyúčtováno.
- 6) Zhotovitel (prodávající) nepřejímá žádné nároky na případné úhrady nákladů či škod souvisejících s reklamací či s případnou výměnou vadného výrobku, nezavázal-li se k tomuto výslovně ve smlouvě. Objednatel (kupující) se vzdává všech svých případných nároků z titulu vad výrobků, vyjma nároků výslovně upravených tímto reklamačním řádem či nároků dohodnutých ve smlouvě.

Čl.2

Uplatňování reklamace

- 1) Reklamaci uplatňuje objednatel (kupující) osobně nebo telefonicky u zhotovitele (prodávajícího) - na některé z provozoven společnosti CLIMASTYL s.r.o. Reklamace může být uplatněna též e-mailem: climastyl@climastyl.cz.
- 2) Objednatel (kupující) je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný. Kromě vytknutí vad je objednatel (kupující) povinen doložit i údaje o pořízení zboží (což prokáže příslušným dokladem).
- 3) Reklamaci musí objednatel (kupující) uplatnit bez zbytečného odkladu ve lhůtách dle paragrafu 2112 a paragrafu 2618 českého občanského zákoníku, jinak objednateli (kupujícímu) případná práva z vad výrobku zanikají (ustanovení odst.5 a 6. upravujících lhůtu pro uplatnění reklamace v těchto odstavcích specifikovaných případech tímto zůstávají nedotčena. V případě, že objednatel reklamuje vadu zboží, která byla zjevná již při zakoupení, příp. vadný výrobek používá nešetřně a nesprávně v rozporu s návodem a tím dochází ke zhoršování stavu zboží, bude toto zohledněno při posuzování reklamace.
- 4) Zjevné vady způsobené přepravní službou nebo dopravcem, je nutné uplatnit přímo při předání zboží u dopravce nebo do 14 dnů od převzetí. Pro uplatnění reklamace způsobené přepravní společností je nutné ponechat zboží v místě přepravy vč.původního obalu, pořídit odpovídající dokumentaci poškození (fotografie, video apod.), nebo zajistit sepsání zápisu o škody s přepravní společností.
- 5) V případě, že je zboží poškozeno nebo předána nekompletní dodávka objednateli (prodávajícímu), pak musí být reklamace uplatněna objednatelem (kupujícím) nejpozději do 14 dnů od převzetí.
- 6) Uplynou-li lhůty dle odst.4. a 5. zaniká odpovědnost prodávajícího za vady.

Čl.3

Uznání reklamace, záruční doba

- 1) Podmínkou uznání reklamace je zejména:
 - vytčení vady, za níž zhotovitel (prodávající) odpovídá, v záruční době a bez zbytečného odkladu;
 - dodržení podmínek stanovených v manuálu výrobku, návodu na obsluhu a údržbu, záručním listě a/nebo obecně známých pravidel pro užívání věcí;
 - vada nevznikla neodbornou manipulací ze strany objednatele (kupujícího) nebo v důsledku běžného opotřebení;
 - uhrazením kupní ceny či ceny díla za dodané zboží, pokud není reklamace uplatněna v době řádné splatnosti.
- 2) Záruční doba je:
 - a) 48 měsíců ode dne převzetí zboží zn.Climax, pokud není v záručních podmínkách konkrétního výrobku uvedena záruční doba jiná; 24 měsíců ode dne převzetí zboží ostatních značek, pokud není v záručních podmínkách konkrétního výrobku uvedena záruční doba jiná
 - b) 12 měsíců na opravu nebo úpravu zboží ode dne opravy nebo úpravy zboží.
- 3) Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží objednatelem (kupujícím) V případě, že k předání a převzetí zboží nedošlo v důsledku

nedostatku spolupůsobení objednatele (kupujícího), běží záruční doba dnem, kdy mělo být zboží či dílo předáno.

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 reklamační správně posouzena a vyřízena.

6) Vyřídí-li se reklamační objednatel (kupujícího) výměnou vadného zboží za bezvadné, neběží na nové zboží nová záruční doba. Je-li objednatel (kupujícímu) reklamační vyřízena výměnou zboží za nové, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamační do okamžiku, kdy je objednatel (kupující) povinen si zboží převzít. Je-li objednatel (kupujícímu) reklamační vyřízena opravou, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamační do okamžiku, kdy je objednatel (kupující) povinen převzít si opravený výrobek.

7) Dodává-li zhotovitel (prodávající) zboží bez elektroinstalace a je-li toto uvedeno v objednávce či smlouvě o dílo, nenese zhotovitel (prodávající) zodpovědnost za vady vzniklé špatným zapojením dodaného zboží.

Čl.4

Odstranitelné vady

1) Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce či kvalita výrobků. Posouzení charakteru vady přísluší zhotoviteli (prodávajícímu).

2) Jde-li o vadu odstranitelnou, může objednatel (kupující) požadovat bezplatné a řádné odstranění vady, přičemž zhotovitel (prodávající) rozhodne o tom, zda to bude provedeno opravou, výměnou nebo slevou z ceny, tj. volba způsobu vyřízení reklamační přísluší prodávajícímu.

3) V případě vyřízení reklamační výměnou zboží za bezvadné je povinen objednatel (kupující) vrátit vadné zboží zhotoviteli (prodávajícímu). Nedojde-li k vrácení zboží do 14 dnů od výměny, bude objednatel (kupujícímu) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží a kupující se zavazuje tuto cenu uhradit.

Čl.5

Neodstranitelné vady

1) Za neodstranitelné vady se považují zejména takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván. Za neodstranitelnou vadu se považuje i taková stejná vada, která se na výrobku vyskytne opakovaně, tj. nejméně dvakrát stejná, či třikrát různá vada. Posouzení charakteru vady přísluší zhotoviteli (prodávajícímu).

2) Jde-li o vadu neodstranitelnou, jež brání řádnému použití výrobku, může být reklamační (nárok objednatele (kupujícího) vyřešen slevou z kupní ceny, výměnou zboží za bezvadné, nebo zrušením kupní smlouvy a vrácením kupní ceny, přičemž zhotovitel (prodávající) rozhodne o tom, jakým způsobem bude reklamační vyřízena, tj. volba způsobu vyřízení reklamační přísluší zhotoviteli (prodávajícímu).

3) V případě vyřízení reklamační výměnou zboží za bezvadné je povinen objednatel (kupující) vrátit vadné zboží zhotoviteli (prodávajícímu). Nedojde-li k vrácení zboží do 14 dnů od výměny, bude objednatel (kupujícímu) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží a objednatel (kupující) se zavazuje tuto cenu uhradit.

Čl.6

Díly s povrchovou úpravou

Objednatel (kupující) bere na vědomí a souhlasí, že:

1. mechanické a fyzikální vlastnosti povrchů lakovaných práškovými barvami splňují parametry udávané v technickém listu výrobce barvy;

2. zkoušené odolnosti mechanického působení a odolnosti povětrnostním vlivům jsou definovány v normě Qualicoat;

3. jeden výrobek může být povrchově upravován různými technologiemi, což může způsobovat nuance v odstínu barvy;

4. pro hodnocení vzhledu povrchu výrobku platí pravidlo, že tento se hodnotí za denního světla ze vzdálenosti 2 metrů.

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) Objednatel (kupující) je upozorněn, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.

3) Byla-li cena snížena z důvodu prodeje nebo posezonního doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady prodaného zboží v plném rozsahu podle pravidel tohoto reklamačního řádu.

Čl.8

Řešení sporů

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje soud v sídle zhotovitele (prodávajícího). Spory budou rozhodovány podle českých právních předpisů.

Čl.9

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád v tomto znění nabývá účinnosti dne 10.5.2021 a ruší veškeré předchozí reklamační řády vydané společností.

V Hradci Králové, 10.5.2021

Jindřišková Jana, jednatel společnosti