

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 svým zákazníkům odpovídá CLIMASTYL s.r.o. za to, že zboží má požadovanou jakost, množství a provedení dle objednávky, Smlouvy o dílo, příp. Rámcové smlouvy, uzavřené mezi objednatelem a zhotovitelem. 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 zákazník právo tuto vadu reklamovat.
- 3) O oprávněnosti reklamace rozhoduje referent příjmu reklamací nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. Je-li příčinou vady díla nebo vady zboží, vada výrobku zaviněná výrobcem, firma CLIMASTYL s.r.o. provede reklamaci vadného výrobku přímo u výrobce. Vyrozmění výrobce bude zákazníkovi předáno v zákonné lhůtě.
- 4) V případě reklamace motoru nebo jeho řízení si prodávající vyhrazuje právo posoudit v místě instalace technické podmínky zapojení a instalace výrobku, a to ještě před demontáží výrobku. K posouzení instalace může prodávající vyslat svého technika nebo technika dodavatele reklamovaných komponentů. Nebude-li prodávajícímu nebo jeho dodavateli posouzení instalace na místě umožněno, je prodávající oprávněn reklamaci zamítnout.
- 5) 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.
- 6) Proávající nepřejímá žádné nároky na případné úhrady nákladů souvisejících s reklamací či s případnou výměnou vadného výrobku, nezavázal-li se k tomuto výslovně ve smlouvě.

Čl.2

Uplatňování reklamace

- 1) Reklamaci uplatňuje zákazník u obchodníka, u kterého si zakázku objednal, příp. na některé z provozoven společnosti CLIMASTYL s.r.o. v závislosti na tom, kde zboží koupil, příp. kde si objednal montáž dodávaného zboží. Reklamace může být uplatněna též e-mailem směřovaným na e-mail: climastyl@climastyl.cz.
- 2) Zákazník je povinen při uplatnění reklamace konkretizovat vady zboží nebo díla a prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tj. kromě vytknutí vad musí dále doložit i cenu zboží a dobu jeho zakoupení, a to příslušným prodejním dokladem a záručním listem, byl-li vydán. Reklamaci musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu. V případě, že objednatel reklamuje vadu zboží, která byla zjevná již při zakoupení, příp. vadný výrobek používá nešetrně a nesprávně v rozporu s návodem a tím dochází ke zhoršování stavu zboží, bude toto zohledněno při posuzování reklamace.

Čl.3

Záruční doba a lhůta pro uplatnění reklamace

- 1) Podmínkou uznání reklamace je:
 - uplatnění v záruční lhůtě
 - 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 (kupujícího) nebo v důsledku běžného opotřebení
 - předložení záručního listu, byl-li vydán
 - 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
- 3) Záruční doba začíná běžet od převzetí věci zákazníkem. V případě, že k předání a převzetí zboží nedošlo v důsledku nedostatku spolupůsobení kupujícího, běží záruční doba dnem, kdy mělo být zboží či dílo předáno. Začne-li záruční doba běžet později než ode dne prodeje, musí být tato okolnost vyznačena ve smlouvě nebo na prodejním dokladu.
- 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) Reklamaci musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena. Zjevné vady je nutné uplatnit nejpozději do 2 dnů od převzetí.
- 6) Vyřídí-li se reklamace zákazníka výměnou vadného zboží za bezvadné, běží na nové zboží záruční doba od okamžiku převzetí nového výrobku. Je-li zákazníkova reklamace vyřízena opravou, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamace do okamžiku, kdy je zákazník povinen převzít si opravený výrobek.
- 7) Dodává-li dodavatel/zhotovitel zboží bez elektroinstalace a je-li toto uvedeno v objednávce či smlouvě o dílo, nenese dodavatel 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 a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu/dodavateli. 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 (kupující) požadovat bezplatné a řádné odstranění vady, přičemž prodávající (zhotovitel) rozhodne o tom, zda to bude provedeno opravou nebo výměnou věci (není-li to k povaze vady neúměrné). Není-li odstranění vady možné, může zákazník (kupující) požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.
- 3) Jde-li o odstranitelnou vadu již použitého zboží, má zákazník (kupující) právo požadovat pouze bezplatné, včasné a řádné odstranění vady, zatímco prodávající má povinnost vadu bez zbytečného odkladu odstranit.
- 4) Prodávající může vždy namísto odstranění vady věc vadnou vyměnit za bezvadnou.
- 5) V případě vyřízení reklamace výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (zákazník) vrátit vadné zboží prodávajícímu/zhotoviteli. Nedojde-li k vrácení zboží do 14 dnů od výměny, bude zákazníkovi (kupujícímu) 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: a) výměnu zboží za bezvadné
b) 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 14 dnů od výměny, bude zákazníkovi toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží.

Čl.6

Vyřízení reklamace poskytnutím slevy

Na základě dohody s kupujícím (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 určené pracovníci CLIMASTYLu s.r.o. Dojde-li v době od zakoupení zboží ke změně zákaznické ceny, bude zákazníkovi poskytnuta sleva 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 (zákazníka) 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) 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 místně příslušný soud dle sídla prodávajícího (zhotovitele).

Čl.9

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád nabývá účinnosti od 14.09.2015 a ruší se tímto dnem platnost reklamačního řádu účinného od 01.01.2014.