



Ecoplanet s.r.o.
Litoměřická 280/48, Bílina, PSČ 418 01
IČO 272 78 409

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvod

- a. Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a Zákona na ochranu spotřebitele, upravuje způsob a základní podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároku ze záruky.
- b. Prodávající je společnost Ecoplanet s. r. o., se sídlem Litoměřická, 418 01 Bílina.
- c. Kupující je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží.
- d. Konečný spotřebitel, který zboží používá v souladu s pokyny stanovených výrobcem.
- e. Reklamační řád je nedílnou součástí Dohody o všeobecných nákupních podmínkách uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím.

2. Převzetí zásilky kupujícím

- a. Kupující je povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí. Zejména je povinen překontrolovat:
 - neporušenost obalu: zboží je před expedicí řádně kontrolováno a zabaleno. Transportní obaly jsou přelepeny firemní páskou prodejce. V případě porušení této ochrany, zákazník zboží nepřebírá, s přepravcem sepíše protokol o důvodu nepřevzetí zboží a okamžitě se spojí s prodejcem který vzniklou situaci řeší.
 - nepoškození zboží: kupující má povinnost zkontrolovat povrchní poškození transportního obalu zboží. Pokud jeví zjevné známky poškození, společně s přepravcem zkontroluje bezprostředně obsah a případný rozsah poškození zásilky. Sepíše s přepravcem protokol o poškození zásilky a okamžitě se spojí s prodejcem, který vzniklou situaci řeší.
- b. Vykazuje-li zásilka zjevné vady, tj. zboží je kupujícím předáno v porušeném transportním obalu a kupující dodržel pokyny v bodu a. tohoto odstavce, je kupující oprávněn zásilku nepřevzít. V takovém případě zůstává zachován nárok kupujícího na poskytnutí řádného plnění prodávajícím či na vrácení kupní ceny.
- c. Pozdější reklamace mechanického poškození při přepravě zboží a po jeho převzetí kupujícím, není možné uznat.
- d. Před prvním použitím je konečný spotřebitel povinen překontrolovat kompletnost dodávky, zejména kompletnost příslušenství zboží, prostudovat záruční podmínky včetně českého návodu na obsluhu a následně se těmito informacemi důsledně řídit.

3. Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího, který musí být vznesen max. do 48 hodin od převzetí zásilky kupujícím. Kupující je uspokojen buď výměnou resp. doplněním zboží, nebo opravou kupní smlouvy, nebo může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit.

4. Záruční podmínky

- a. V případě, že se po převzetí zboží konečným spotřebitelem vyskytnou v záruční době vady zboží, může konečný spotřebitel uplatnit svou oprávněnou reklamaci.

- b. Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona, činí tedy 24 měsíců, s výjimkami stanovenými zákonem, nebo pokud není uvedeno výrobcem jinak. Záruční lhůta začíná běžet převzetím zboží konečným spotřebitelem.
- c. Prodávající odpovídá za vady materiálové, výrobní nebo funkční, které se vyskytnou při převzetí zboží nebo jeho užívání v záruční době.
- d. Záruku nelze uplatnit v následujících případech:
 - Vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace - záruka zanikla.
 - Vada vznikla nevhodným používáním zboží.
 - Vada vznikla nedodržením pokynů stanovených výrobcem.
 - Vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
 - Vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce.
 - Vada vznikla zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN.
 - Zboží bylo poškozeno živly.

5. Práva plynoucí ze záruky

Konečný spotřebitel při uplatnění záruky má:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

Kupující popř. konečný spotřebitel je povinen při reklamaci v rámci zákonné záruky prokázat uzavření kupní smlouvy, nejlépe za pomoci dokladu o koupi nebo potvrzeným záručním listem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží za nové pokračuje původní záruční lhůta.

6. Vyřízení reklamace

- a. V případě uplatnění jakékoliv reklamace má kupující povinnost prodávajícího informovat o jejím uplatnění bez zbytečného odkladu. Kupujícího neprodleně navštíví servisní technik nebo obchodní zástupce prodávajícího a posoudí oprávněnost reklamace zboží popř. ve vyjimečných případech doporučí pro posouzení oprávněnosti reklamace zboží dopravit do provozovny prodávajícího. K reklamovanému zboží přiloží vždy kupující protokol o zjištěných závadách, požadované formě jejich odstranění a kopii faktury.
- b. Při zasílání zboží k opravě přepravní službou si kupující ve vlastním zájmu a v součinnosti se servisním technikem nebo obchodním zástupcem prodávajícího vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu, vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží.
- c. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace kupujícím, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na lhůtě jiné. Reklamace může být vyřízena výměnou zboží, vrácením kupní ceny nebo opravou zboží.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnost 1.1.2014. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.