

Reklamační řád

1. Všeobecná ustanovení

- Reklamační řád je dokument doplňující záruční podmínky a pravidla pro reklamace zboží, vymezené ve Všeobecných obchodních podmínkách (pro sortiment SINFO, spol. s r.o.). Dále vymezuje vztahy a pravidla pro záruční a pozáruční opravy zboží.
- Reklamační řád respektuje platné zákony České republiky, zejména pak Obchodní zákoník, Občanský zákoník a Zákon na ochranu spotřebitele.
- Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky. Potom jsou smluvní podmínky nadřazeny tomuto řádu. Vzájemná dohoda nabývá platnost pouze v případě, že je doložitelná v písemné formě a je stvrzena podpisy osob oprávněných za prodávajícího a kupujícího jednat.
- Spory, které by mohly vzniknout mezi stranami při plnění smluvních povinností vyplývajících z tohoto Reklamačního řádu, budou řešeny především přátelskou cestou.

2. Záruční podmínky

- Kupující má právo uplatnit záruku jen na zboží, které vykazuje vady, vztahuje se na něj záruka a bylo zakoupeno u prodávajícího.
- Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě.
- Záruka se nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením.
- Záruka se rovněž nevztahuje na běžné opotřebení věci /nebo jejich dílů/ způsobené používáním.
- Při použití zásilkové služby nebo veřejného dopravce se reklamace výrobku poškozeného při přepravě řídí přepravním řádem dopravce a příslušným ustanoveními Občanského resp. Obchodního zákoníku.
- Nárok na uplatnění záruky zaniká také v následujících případech:
 - a) ztrátou dodacího listu, faktury, paragonu
 - b) mechanickým poškozením zboží u kupujícího
 - c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy
 - d) nevhodným výběrem materiálu
 - e) neodborným zacházením, nebo zanedbáním péče o zboží
 - f) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním
 - g) zboží bylo poškozeno přírodními živly
 - h) zboží je v toleranci – viz „Tabulka tolerancí“
- Prodávající neodpovídá za vady, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.



3. Způsob provedení reklamace

- Reklamace zboží se uplatňují na adrese prodávajícího, popřípadě prostřednictvím obchodních zástupců.
- Při uplatnění reklamace na zboží je kupující povinen dodat:
A/ kompletní zboží
B/ doklad prokazující oprávněnost reklamace
C/ zprávu s jasným popisem závady
- Oprávněnost reklamace musí kupující doložit fakturou, dodacím listem, paragonem.
- Pokud kupující zašle zboží k reklamaci přepravní službou, musí být obal viditelně označen nápisem REKLAMACE – toto opatření je nezbytné kvůli urychlení identifikace zásilky.
- Reklamované zboží zaslané kupujícím na náklady prodávajícího nebude přijato a bude vráceno zpět na náklady a riziko kupujícího.
- Vyřízení reklamace se vztahuje pouze k popisu závady uvedené kupujícím.
- Při reklamaci zboží, na které se vztahuje zákonná záruka, provede prodávající odstranění vady formou opravy, případně výměnou dílu nebo vadného zboží za bezvadné, s původním zbožím plně funkčně kompatibilní, stejných nebo lepších technických parametrů. Rozhodnutí o způsobu odstranění vady je v pravomoci prodávajícího.
- V případě, že nemůže prodávající provést opravu ani výměnu zboží za jiné, uzavře reklamaci vystavením dobropisu.
- Prodávající po vyřízení reklamace vyzve kupujícího k odběru zboží, případně zašle zboží zpět obvyklou přepravní službou na náklady a riziko kupujícího.

4. Délka záruky

- V souladu s novelou Občanského zákoníku poskytujeme na prodané zboží standardní záruku 2 roky.
- Délka záruční doby se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.
- V případě výměny zboží za nové, dostane zákazník kopii reklamačního protokolu na vyměněné zboží a případné reklamace se uplatňují na základě původního dodacího listu, faktury, paragonu a tohoto reklamačního protokolu.

5. Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád nabývá platnosti dne 1. března 2011.
- Prodávající si vyhrazuje právo na změny Reklamačního řádu bez předchozího upozornění.



Verze 1.0, platnost od 1.3.2011