

Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

- 1.) Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, č. 513/1991 Sb. a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).
- 2.) „Spotřebitelská smlouva“ je smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.
- 3.) „Prodávající“ je obchodní společnost **Czech Invest Klap, s.r.o.**, IČ: 08331201, se sídlem: Slapy 149, Slapy 391 76, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích oddíl C, vložka 29018. Czech Invest Klap, s.r.o. je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.
- 4.) Zákazníkem našeho internetového obchodu je „Kupující“. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a kupující spotřebitel. Záruční lhůta začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Záruční doba činí 24 měsíců s výjimkami stanovenými Zákonem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží začíná běžet nová záruční doba.
- 5.) Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- 6.) Na žádost spotřebitele je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, IČO, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.
- 7.) Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.
- 8.) Spotřebitel při uplatnění záruky má:

- a.) 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
- b.) jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- c.) 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
- d.) jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

Vyřízení Reklamace

1.) V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad Zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav Zboží určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje záruční list.

2.) Kupující je oprávněn vyžadovat záruční opravu v autorizovaném servisním středisku společnosti Czech Invest Klap, s.r.o., Slapy 149, 391 76 Slapy. Pokud zasíláte zboží do servisu, nezapomeňte vždy přiložit tyto doklady:

Kupní doklad (faktura)

Záruční list – řádně vyplněný a potvrzený prodejcem

Popis závady /případnou fotodokumentaci/ a kontakt na vaši osobu

3.) Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

4.) Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly. Náklady spojené s dopravou zboží do servisu a zpět ze servisu vám budou uhrazeny při splnění těchto podmínek:

- a.) předem bude s naším reklamačním oddělením dohodnuto, že si zboží dopravíte do autorizovaného servisu společnosti Czech Invest Klap, s.r.o., Slapy 149, Slapy 391 76. na vlastní náklady
- b.) reklamace bude oprávněná (nebude se jednat např. o závadu způsobenou chybnou obsluhou, mechanickým poškozením apod.)
- c.) podáte žádost o proplacení nezbytných nákladů spojených s dopravou reklamovaného zboží

d.) písemně doložíte výši nákladů (účtenka za poštovné, přepravní list apod.).

5.) Servisní středisko po řádném vyřízení Reklamace vyzve Kupujícího k převzetí opraveného Zboží.

6.) Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke Zboží.

7.) V případě potřeby si lze domluvit výjezd servisního technika na vaši adresu. S vyřízením oprávněné reklamace nejsou spojeny žádné poplatky ani dopravné. Při jakékoli návštěvě servisního technika u Kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.

8.) Objednání výjezdu servisního technika a veškeré informace o průběhu reklamace je možno získat telefonicky na čísle +420 605 730 206 (od 9:00 – 14:00 hod)

9.) V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena Kupujícímu převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.

Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnost 01.01.2019. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.