

Reklamační řád EUROLIFT CZ s.r.o.

(platné pro elektronické obchodování prostřednictvím stránek

www.manipulacnitechika.cz)

1 Základní ustanovení

Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi zákazníkem a dodavatelem, kterým je EUROLIFT CZ s.r.o. Zákazník je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními a dodacími podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od dodavatele souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvním přepravci, není-li zákazníkem spotřebitel, a je-li zákazníkem spotřebitel, okamžik převzetí zboží od dopravce. Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje dodavatel ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (název zboží, cena, množství,...).

Dodavatel přejímá záruku za to, že dodané zboží není postiženo vadami, které by mařily nebo podstatným způsobem snižovaly jeho cenu nebo způsobnost k smluvně předpokládanému účelu.

Ručení za vady se nevztahuje na přirozené opotřebení, dále na škody, které vznikly v důsledku chybného nebo nedbalého zacházení, nadměrného používání, nevhodných provozních prostředků, jakož i podmínkami, které nejsou smlouvou předpokládány.

Ručení za následky vad zaniká v důsledku event. neodborného zacházení, odborně provedených změn a zahájení provozu ze strany zákazníka nebo třetích osob.

Platné jsou pouze písemné reklamace doručené včas dodavateli.

Dodavatel se zavazuje dle vlastní volby odstranit vady na již dodaném zboží nebo dodat nové zboží, pokud tyto vady prokazatelně vznikly následkem chybné konstrukce, špatného materiálu nebo vadného provedení ještě před momentem přechodu rizik a zákazník tyto vady řádně reklamoval, tj. neprodleně je písemně oznámil s jejich podrobným popisem. Pokud oprava i náhradní dodávka dopadne neúspěšně, má zákazník právo požadovat přiměřenou slevu z ceny.

Díly, které dodavatel za účelem opravy vymontuje a nahradí novými, přecházejí do vlastnictví dodavatele.

U zboží, které je dodáno jako použité, nepřísluší zákazníkovi ohledně dodavatelem udaných vad a takových, se kterými musel zákazník počítat, žádná záruční práva.

2 Délka záruky

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem, tj. dnem uvedeným na záručním listě. Zákonná záruční pro zákazníka spotřebitele je obecně 24 měsíců*. Záruční doba pro zákazníky, kteří nejsou spotřebitelé (zákazníci s IČ) je záruční doba 12 měsíců. Dodavatel může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena u každého zboží. Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené záruční lhůty.

Je-li zákazníkem spotřebitel, v rámci zákonné záruční lhůty se reklamace řídí Občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s příslušnými úpravami v tomto reklamačním řádu. U prodloužené lhůty se reklamace řídí výhradně tímto řádem.

* Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd.). Je-li zákazníkem spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá dodavatel za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí zákazníkem, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí věci zákazníkem. Dodavatel může tuto dobu v dohodě se zákazníkem zkrátit, ale sleva méně než na 12 měsíců. Tuto dobu uvede dodavatel v dokladu o prodeji věci. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

3 Záruční podmínky

3.1 Zákazník, který není spotřebitelem je povinen, a zákazník, který je spotřebitelem, je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, poškození krabice) podle příloženého přepravního listu. Zákazník je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku zákazník od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

3.2 Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: info@euroliftcz.com, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou dodavateli. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo většího poškození zásilky nezabývá spotřebitele práva věc reklamovat, dává však dodavateli možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3.3 Místem pro uplatnění reklamace je provozovna dodavatele EUROLIFT CZ s.r.o., 5.května 2629, 544 01 Dvůr Králové nad Labem, popř. je-li zákazníkem spotřebitel, může zboží reklamovat i v pobočkách dodavatele (pro urychlení vyřízení reklamace však doporučujeme adresu výše uvedenou).

3.4 Zákazník může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje zákazníka (zpáteční adresa, tel.číslo.). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i zákazníkovi spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

3.5 Zákazník doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i zákazníkovi, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

3.6 Dodavatel negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky dodavatele neschválenými součástmi, jejichž funkčnost nebyla zákazníkem výslovně

požadována v písemné objednávce.

3.7 Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením a použitím, které jsou v rozporu s návodem k provozu.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:

- mechanickým poškozením zboží,
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- provedením ne kvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- zboží, které bylo upravováno zákazníkem (mechanické zásahy do konstrukce zboží, nátěry, svařování, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

3.8 Zboží předané k reklamaci bude zkoumánou pouze na závadu uvedenou zákazníkem (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

3.9 Dodavatel má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

4 Způsob vyřízení reklamace

Je-li zákazníkem spotřebitel:

Shoda s kupní smlouvou

Je-li zákazníkem spotřebitel, v případě, že věc při převzetí zákazníkem není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má zákazník právo na to, aby dodavatel bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku zákazníka buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může zákazník požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud zákazník před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, dodatelem, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který dodavatel pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Je-li zákazníkem spotřebitel, má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruky tato práva:

- 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. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy, taktéž práva spotřebiteli náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však zákazník nemůže po opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití.
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

V případě závady nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.

Je-li zákazníkem spotřebitel, o reklamaci dodavatel rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady dodavatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná k zákazníkovi, který při nákupu uplatňoval IČ a tudíž jeho vztah s dodavatelem upravuje Obchodní zákoník.

Dodavatel vydá zákazníkovi spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu nákladů spojených s reklamací (zejména poštovními, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží). V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Je-li zákazníkem osoba, která není spotřebitelem (zákazník s IČ):

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se dodavatel se zákazníkem dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, dodavatel je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi nebo vystavit dobropis.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

Po vyřízení reklamace dodavatel upozorní o ukončení reklamace zákazníka buď telefonicky, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu zákazníka.

V případě nezvzednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být úprava provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je dodavatel, dle § 656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.


Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je zákazník povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

5 Závěrečná ustanovení

Předcházející odstavce definitivně upravují záruční povinnosti dodavatele. Jiné záruční nároky zákazníka jsou vyloučené, zejména takové, které se týkají náhrady škod, které nevznikly na daném předmětu samy. To neplatí, pokud k nim došlo na straně dodavatele úmyslně či z hrubé nedbalosti.

Ve Dvoře Králové nad Labem, dne 1. září 2010



EUROLIFT CZ s.r.o.
Všehrdova 1695
Dvůr Králové n.L. 
PSČ 544 01
DIČ CZ25297325 • Tel.: 499 623 118