

REKLAMAČNÍ ŘÁD



I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Dušan Mikulencák, IČ 64457621, DIČ CZ7607274059, se sídlem Bratislavská 1379/7B, 693 01 Hustopeče, je od 5. ledna 1998 zapsána v registru živnostenského úřadu magistrátu města Hustopeče pod evidenčním číslem: 370403-5421-00, a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje Dušan Mikulencák ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

Na žádost Kupujícího Dušan Mikulencák poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje firmu Dušan Mikulencák, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, Dušan Mikulencák v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu Dušan Mikulencák zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

Prodloužená záruka – tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoli související reklamou, přičemž v takovém případě záruční list vždy obsahuje shora uvedené náležitosti a je vydán v souladu s výše uvedenými podmínkami.

II. Délka záruky

Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě.

Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci Kupujícím. Tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Záruční doba při prodeji na IČ je dle zákona 6 měsíců, pokud není uvedeno jinak.

Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě (ve sloupci záruka). Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené záruční lhůty. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

U prodloužené lhůty se reklamace řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.

III. Záruční podmínky

I. Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující 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 kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

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

III. Místem pro uplatnění reklamace je prodejna Ráj Gastronomie.cz, Bratislavská 1379/7B, 693 01 Hustopeče, Kupující může zboží reklamovat i pomocí reklamačního formuláře, s tím, že musí zboží zaslat zpět prodávajícímu s vyplněným reklamačním listem.

IV. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího nebo autorizovaného servisu. 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 Kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i Kupujícímu-spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz níže).

V. Kupující-podnikatel 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 Kupujícímu-spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

VI. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla Kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní s uvedeným seznamem.

VII. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.

VIII. Prodávající negarantuje plnou funkčnost aplikačního software ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro objednaný operační systém, ledaže je taková funkčnost u podobného zboží obvyklá a nebylo-li prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží funkční pouze s uvedeným seznamem či není funkční s uvedeným seznamem. Za případné problémy způsobené omezenou funkčností aplikací, které tuto podmínku nesplňují, nepřebírá prodávající žádnou zodpovědnost.

IX. Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se Kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

1. mechanickým poškozením zboží,
2. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
3. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
4. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
5. pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem,
6. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
7. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
8. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
9. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
10. při chybně provedeném upgrade,
11. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

X. V případě, že zboží je software, vztahuje se záruka výhradně na fyzickou čitelnost médií (médiá nesmí být poškrábána apod.). Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky apod.) se Kupující stává oprávněným uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software, u digitálního obsahu je to již samotným stažením. To neplatí pro rozpor s kupní smlouvou (viz níže).

XI. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

XII. Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek (např. počítač), ale nekorektní instalace software (operační systém, antivirový program), pokud byla data poškozena nekorektním chováním některé aplikace (např. hry, viry) nedodané prodávajícím, nebo jestliže data poškodil kupující, nebo třetí osoba, bude reklamační zamítnuta. V případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku. Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době, nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

XIII. Prodávající 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, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

IV. Vyřízení reklamace

Je-li Kupující-spotřebitel, o reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 7 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke Kupujícímu-podnikateli, kdy o reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamace.

Prodávající vydá Kupujícímu-spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného

zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

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. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl Kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

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

V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyznění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

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

V. Spotřební materiál

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. různé filtry, těsnění, olej, tavící pásky, lampy, baterie), bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak.

Právo Kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu. Prodávající vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

Výše uvedená obvyklá životnost je prodávajícím vždy uvedena i u nabízeného zboží, jinak se nemá možnost této životnosti dovolávat.

VI. Bezplatný servis

Na produkty prodávané s delší zárukou než 24 měsíců je zajišťován po uplynutí lhůty 24 měsíců tzv. bezplatný servis. V případě vady zboží po lhůtě 24 měsíců bude takový produkt přijat do servisu a bude opraven nebo vyměněn za jiný kus se stejnými nebo lepšími parametry. Pokud ani jedno z těchto řešení nebude možné, bude vystaven dobropis. Prodávající se zavazuje takovýto servis ukončit ve lhůtě 35 dnů od přijetí zboží – po uplynutí této lhůty má kupující právo od smlouvy odstoupit.

VII. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2014 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách prodávajícího, nebo jako dokument na www.rajgastronomie.cz.

Dušan Mikulenčák
Bratislavská 1379/7B, 693 01 Hustopeče
tel: +420 732 56 46 44
www.rajgastronomie.cz
IČ: 64457621, DIČ: CZ7607274059