

Reklamační řád

Článek 1 - Obecná ustanovení

1. Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) upravuje vztahy mezi společností KLIMAVEX CZ a.s., se sídlem Průmyslová 1472/11, Hostivař, 102 00 Praha 10, IČO: 241 34 198, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 17309 („**KLIMAVEX CZ a.s.**“), jako provozovatelem internetového obchodu a objednatelem při nákupu a prodeji zboží („**Objednatel**“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních a záručních podmínek pro spotřebitele („**VOP**“).
3. Objednatel je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a VOP ještě před objednáním zboží.
4. Uzavřením kupní smlouvy Objednatel souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Článek 2 - Záruka za jakost

1. Jako doklad o záruce vystavuje KLIMAVEX CZ a.s. ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky.
2. Objednatel má povinnost oznámit KLIMAVEX CZ a.s. vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.
3. Jedná-li se o skrytou vadu (takovou vadu, kterou nelze při řádné prohlídce zjistit), platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Objednatel mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však ve lhůtě dvou let po převzetí zboží.
4. Práva z odpovědnosti za vady zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené lhůtě.
5. V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží Objednatelem.

Článek 3 - Jakost při převzetí

1. KLIMAVEX CZ a.s. odpovídá Objednateli, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá Objednateli, že v době, kdy Objednatel zboží převezme:
 - a. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, případně vlastnosti vyplývající z popisu výrobce nebo KLIMAVEX CZ a.s.;
 - b. zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití KLIMAVEX CZ a.s. uvádí nebo k němuž se zboží obvykle používá;
 - c. zboží je v odpovídajícím množství, míře či hmotnosti; a
 - d. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí Objednatelem, pokud KLIMAVEX CZ a.s. neprokáže opak.

Článek 4 - Kontrola zboží při převzetí

1. Objednatel při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost či poškození obalu).
2. Objednatel dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

3. Veškeré nesrovnalosti je třeba při převzetí od přepravce vyznačit v předávacím protokolu přepravce. V případě takového převzetí zboží KLIMAVEX CZ a.s. doporučuje pořídit fotodokumentaci poškození a obalu zboží.

Článek 5 – Uplatnění reklamace

1. Reklamací lze uplatnit jak v sídle KLIMAVEX CZ a.s., tak i formou odeslání zásilky obsahující reklamované zboží.
2. Zásilka obsahující reklamované zboží musí být odeslána na adresu: **Průmyslová 1472/11, 102 00 Praha - Hostivař**
3. K zásilce je třeba přiložit doklad o zakoupení zboží, popis závady zboží a zpáteční adresu Objednatele.
4. Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se Objednatel vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.
5. Dále se Objednatel vystavuje riziku zamítnutí reklamace v případech poškození zboží vzniklého (v případě, že taková činnost není činností obvyklou, a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):
 - a. mechanickým poškozením zboží;
 - b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
 - c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno;
 - d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží;
 - e. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami;
 - f. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů;
 - g. úpravou zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
 - h. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí;
 - i. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé, a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.
6. V případě, že KLIMAVEX CZ a.s. reklamaci zamítne, vydá Objednateli písemné odůvodnění zamítnutí.

Článek 6 – Vyřízení reklamace

1. O reklamaci KLIMAVEX CZ a.s. 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.
2. Reklamací včetně odstranění vady KLIMAVEX CZ a.s. vyřídí bez zbytečného odkladu, nejdéle pak do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nebude-li dohodou stran sjednána lhůta delší.
3. Podmínkou pro běh výše uvedených lhůt však je, že Objednatel k vyřízení reklamace poskytne KLIMAVEX CZ a.s. potřebnou součinnost.

Článek 7 – Společná ustanovení

1. Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace.
2. Objednatel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace.
3. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu.

Článek 8 – Závěrečná ustanovení

1. Práva Objednatele vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
2. Tento Reklamační řád je platný od 1.6.2018 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.
3. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle KLIMAVEX CZ a.s. a na webových stránkách KLIMAVEX CZ a.s. www.klimavex.cz.