

Reklamační řád

1. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na spotřební zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,
 - a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

3. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí, není-li uvedeno jinak, to se však netýká:
 - a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
 - b) na opotřebením věci způsobeném jejím obvyklým užíváním;
 - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí Kupující; nebo
 - d) vyplývá-li to z povahy věci.
4. Prodávající poskytuje spotřebiteli záruku za jakost. Záruční doba činí dvacet čtyři (24) měsíců a běží od odevzdání zboží spotřebiteli, bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení. Má-li zboží uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení zboží do provozu, pokud spotřebitel objednal uvedení do provozu nejpozději do tří (3) týdnů od převzetí zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

Jestliže je obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie), může být jeho obvyklá životnost kratší než délka záruky. Právo Kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno, musí však přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebením způsobeném obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku.

Kupující musí u prodávajícího uplatnit (reklamovat) vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistil, jinak mu soud právo z vadného plnění nepřiznává.

Pokud je v potvrzení o právech z vad (záručním listě) uvedena třetí osoba určená k opravě zboží, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro Spotřebitele bližším, může Spotřebitel uplatnit reklamaci opravou věci u této třetí osoby určené k provedení opravy. Je třeba zdůraznit, že záruční servis je určen pouze k provedení opravy. Ostatní oprávněné nároky, tzn. dodání nového zboží, sleva z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy, musí Spotřebitel uplatnit výlučně u prodávajícího.

Kupující je při uplatnění reklamace povinen dodat prodávajícímu reklamované zboží, společně s příslušenstvím, které je nezbytně nutné k posouzení vad zboží (např. kabely). Prodávající není zodpovědný za data, uložená na/v reklamovaném zboží - proto důrazně doporučuje průběžně zálohovat všechna data.

Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

5. Právo Kupujícího z vadného plnění při Podstatném porušení smlouvy

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo:

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující právo na bezplatné odstranění vady;
- b) na odstranění vady opravou věci;
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
- d) na odstoupení od smlouvy.

Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

Nezvolí-li si Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy – viz níže.

Kupující-spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

6. Právo Kupujícího z vadného plnění při Nepodstatném porušení smlouvy

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci.

Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

7. Právo Kupujícího z vadného plnění v případě, kdy se koupě netýká jeho podnikatelské činnosti (právo spotřebitele)

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, není-li uvedeno jinak, to se však netýká:

- a. u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
- b. na opotřebením věci způsobeném jejím obvyklým užíváním;
- c. u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí Kupujícím; nebo
- d. vyplývá-li to z povahy věci.

Nemá-li věc vlastnosti stanovené výše v odst.2 (tj. věc je vadná) , může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc

opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

8. Uplatnění reklamace

Spotřebitel může uplatnit reklamaci jedním z uvedených způsobů:

- a. zasláním na adresu: mtaplus s.r.o., sídlo Herbenova 928/6, 709 00 Ostrava
- b. E-mail: info@mtaplus.cz
- c. osobně na adrese uvedené výše v pracovní době: Po-Pá 8:00-12:00 a 13:00-15:30
Prosíme minimálně den předem nahlásit schůzku, dle domluvy lze i mimo pracovní dobu, příp. nepracovní dny. tel.: +420 552 309 039
- d. WEB: www.mtaplus.cz

Se spotřebitelem bude sepsán reklamační protokol. Vzor je uveden v příloze.

Spotřebitel je při podávání reklamace povinen:

- e. doložit doklad o prodeji zboží (daňový doklad, faktura, záruční list),
- f. předat reklamované zboží s veškerým příslušenstvím,
- g. uvést podrobný popis jak se závada projevuje
- h. uvést jaké právo si zvolil, tj. jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Volbu nemůže bez souhlasu prodávajícího měnit.

9. Vyřízení reklamace, lhůty

O reklamaci je prodávající nebo jím pověřený pracovník povinen rozhodnout neprodleně, v případě Kupujícího spotřebitele však ihned a ve složitějších případech do tří (3) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vad musí být prodávajícím vyřízena v následujících lhůtách:

- i. v případě Kupujícího spotřebitele bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění,
- j. v případě Kupujícího podnikatele nejpozději do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění,
- k. případně v delší lhůtě, na které se mohou prodávající s Kupujícím dohodnout.

Marné uplynutí výše uvedené lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Podmínkou pro běh těchto lhůt však je, že spotřebitel k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamovaný výrobek.

10. Ukončení reklamace a skladování

O ukončení reklamace bude Kupující vždy informován oznámením zasláným některým z komunikačních prostředků. Kupující je povinen převzít nebo vyzvednout si reklamovanou věc nejpozději do třiceti (30) dnů od ukončení reklamačního řízení. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění, a to ve výši 20 Kč, včetně DPH za každý započatý den.

Nevyzvedne-li si Kupující věc ve lhůtě šesti (6) měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má prodávající právo věc prodat. Je-li prodávajícímu známa adresa Kupujícího, je prodávající povinen o zamýšleném prodeji Kupujícího předem vyzkoušet a poskytnout mu lhůtu patnáct (15) dnů k vyzvednutí věci.

Dojde-li k prodeji nevyzvednuté věci, vyplatí prodávající Kupujícímu výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy, poplatku za uskladnění a nákladů prodeje. Právo na výtěžek prodeje musí Kupující uplatnit u prodávajícího.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.4.2018. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.