

# **R e k l a m a č n í ř á d**

## **Obecná ustanovení**

Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) upravuje vztahy mezi společností KLIMATIKA jknp s.r.o., se sídlem Dolany 690, 783 16 Dolany, IČO: 06212697, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 71077 jako provozovatelem obchodu prodeje zboží („**prodávající**“) a objednatelem při nákupu zboží („**kupující**“).

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek pro spotřebitele („**VOP**“).

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a VOP ještě před objednáním zboží.

Uzavřením kupní smlouvy kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

## **1. Záruka za jakost**

1.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

1.1.1 má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, pak takové, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího a/nebo výrobce;

1.1.2 se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;

1.1.3 je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;

1.1.4 vyhovuje věc požadavkům právních předpisů.

1.1.5 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí kupujícího, pokud prodávající neprokáže opak.

1.2 Kupující je povinen při osobním převzetí od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost (balení obsahuje vše, co má) a nepoškozenost.

1.3 Kupující je povinen při převzetí od přepravce řádně zkontrolovat stav a množství zásilky (zejména počet balení, neporušenost či poškození obalu). Případné nesrovnalosti je třeba při převzetí od přepravce vyznačit v předávacím protokolu přepravce. V případě takového převzetí zboží prodávající doporučuje pořídit fotodokumentaci poškození a obalu zboží.

## **2. Způsob uplatnění reklamace**

2.1 Práva kupujícího z vadného plnění (dále jako „reklamace“) musí být uplatněna v souladu s tímto Reklamačním řádem.

2.2 Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to v kterékoliv jeho provozovně, tak i formou odesláním zásilky obsahující reklamované zboží na adresu společnosti: KLIMATIKA jknp s.r.o., Bělkovice-Laštany, Průmyslový areál (bývalé ZD - blízko České pošty 509), Bělkovice-Laštany, 783 15.

2.3 K zásilce je třeba přiložit příslušný doklad o zakoupení zboží (daňový doklad, případně záruční list), popis vady zboží (důvod reklamace) a adresu kupujícího.

2.4 Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží.

2.5 Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, pakliže k tomuto poškození nedojde 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.

2.6 Dále se kupující 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):

- mechanickým poškozením zboží;
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
- 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;
- poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami;
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů;
- jakoukoliv úpravou kupujícím (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
- poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí;
- 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.

### **3. Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace**

3.1 Poskytl-li prodávající nad rámec zákonných povinností (zejména zákonné lhůty) záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto Reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví jinak.

3.2 Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, který je uvedený v daňovém dokladu nebo na záručním listě či jiném takovém dokumentu (dokladu o koupi).

3.3 Záruční lhůta pro nové zboží činí minimálně 24 měsíců od data vystavení daňového dokladu.

3.4 Kupující je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na zboží vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

3.5 Jedná-li se o skrytou vadu (takovou vadu, kterou nelze při řádné prohlídce zjistit), platí totéž, je-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však ve lhůtě dvou let po převzetí zboží.

3.6 Podmínkou pro běh výše uvedených lhůt však je, že kupující k vyřízení reklamace poskytne prodejci potřebnou součinnost.

3.7 Práva z odpovědnosti za vady zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené lhůtě.

3.8 Reklamuje-li kupující zboží oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je zboží v opravě, a kupující jej nemůže užívat.

3.9 Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum a místo uplatnění reklamace, charakteristika vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.

3.10 Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace (tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace).

3.11 O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu.

3.12 V případě vyřešení reklamace výměnou zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

3.13 V případě, že prodávající reklamaci zamítne, vydá kupujícímu písemné odůvodnění zamítnutí.

### **Závěrečná ustanovení**

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. ledna 2020.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle KLIMATIKA jknp s.r.o. a na webových stránkách [www.klimatika.cz](http://www.klimatika.cz).

V Dolanech 1. 1. 2020

KLIMATIKA jknp s.r.o.