

Reklamační řád

1. Obecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi prodávajícím společností Safety Lock CZ s.r.o., se sídlem Ječmínkova 15a, 779 00 Olomouc, IČ:07341016, dále jen „prodávající“, na straně jedné a kupujícími na straně druhé. Tento reklamační řád upravuje rozdílně práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako kupující spotřebitelé (dále jen „kupující spotřebitel“), kdy kupující spotřebitel je vymezen § 52 odst.3 z.č. 40/1964 Sb. a rozdílně pro osoby fyzické či právnické podnikající podle živnostenského zákona či jiného zvláštního zákona či státní instituce a organizace (dále jen „kupující podnikatel“), kteří ve vztazích s prodávajícím jednájí v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, kdy rozdílná práva a povinnosti obou kupujících jsou upravena a odlišena níže jako práva a povinnosti „kupujícího spotřebitele“ a práva a povinnosti „kupujícího podnikatele“. Pokud tyto podmínky reklamačního řádu upravují některá práva společně a shodně pro kupujícího spotřebitele i kupujícího podnikatele jsou kupující podnikatel i kupující spotřebitel shodně označováni jako „kupující“. Odlišnost úpravy reklamačního řádu ohledně některých povinností a práv kupujících podnikatelů od kupujících spotřebitelů je z důvodu, že kupující podnikatelé mají právní vztahy s prodávajícím založené obchodními podmínkami řízené podle z.č. 513/1991 Sb. a souvisejících právních předpisů a prodávající a kupující spotřebitelé mají právní vztahy založené s prodávajícím z.č. 40/1964 Sb. a z.č. 634/1992 Sb. a souvisejícími právními předpisy s čímž souvisí rozdílná práva a povinnosti i v rámci reklamačního řádu, neboť nároky z reklamace se řídí hlavním závazkem a jeho právní úpravou.

Při řešení reklamace kupujícího spotřebitele se postupuje podle z.č. 40/1964 Sb. a z.č. 634/1992 Sb. a souvisejícími právními předpisy.

Při řešení reklamace kupujícího podnikatele se reklamační řád řeší dle z.č. 513/1991 Sb. a souvisejících právních předpisů.

Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u společnosti Safety Lock CZ s. r.o. a jehož reklamační řád byla uplatněna v záruční době. Ke každému zboží zakoupenému u společnosti Safety Lock CZ s. r.o. je přiložen záruční list a dodací list, se sériovými čísly výrobku. Při reklamaci vady výrobku kupujícím spotřebitelem doporučujeme pro urychlení a zjednodušení reklamačního řízení předložit řádně vyplněný záruční a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Pokud není zboží osobně odebráno v prodejně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce.

Na provedenou opravu je 3 měsíční záruční doba, počínaje dnem ukončení reklamace. Záruka se nevztahuje na závady způsobené mechanickým poškozením, dopravou a neodbornými zásahy.

2. Rozpor s kupní smlouvou a dodání poškozeného zboží

2.1 Kupující spotřebitel

Pokud kupující spotřebitel zjistí poškození dodaného zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, důrazně doporučujeme ihned (nejlépe do 24 hodin) prokazatelným způsobem kontaktovat Safety Lock CZ s. r.o. k odstranění těchto vad. Nároky kupujícího spotřebitele řeší § 616 o.z. V případě kupujícího spotřebitele se rozpor s kupní smlouvou, který se objevil do 6 měsíců ode dne převzetí zboží, považuje za rozpor existující již při jejím přijetí, ledaže kupující o rozporu prokazatelně věděl v okamžiku přijetí zboží a toto zboží i přes toto přijal bez výhrad. V takovém případě má kupující spotřebitel právo volby řešit odstranitelnou vadu záruční opravou či výměnou věci za bezvadnou. Není-li takový postup možný, má kupující spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit.

2.2 Kupující podnikatel

Kupující podnikatel je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po převzetí zboží, nejpozději však do 24 hodin od převzetí s výjimkou případů, kdy zboží bylo předvedeno na prodejně. Pokud kupující podnikatel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků, je povinen ihned (nejpozději do 24 hodin) prokazatelným způsobem tuto skutečnost oznámit Safety Lock CZ s. r. o. Pokud tak neučiní, nebude na jeho pozdější reklamaci brán zřetel.

3. Podmínky záruky

Délka záruky v měsících je uvedena na záručním a dodacím listu nebo na faktuře, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Není-li na faktuře, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list nebo na dodacím listu v souladu se zákonem vyznačena u položky zboží záruční doba v jiné délce, poskytuje společnost na zboží záruku 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se ve smyslu § 19(3) Zákona na ochranu spotřebitele prodlužuje pouze o dobu, po dobu od převzetí zboží do záruční opravy až do doby, kdy byl kupující povinen si zboží převzít. Tedy ne do chvíle, než si spotřebitel vyzvedne věc, ale do chvíle, kdy byla věc opravena a spotřebitel si ji mohl vyzvednout. V případě výměny zboží nezačíná běžet nová záruční doba!

V případě, že dodavatel prodávajícího respektive výrobce zboží poskytuje na některé z nabízeného zboží záruku kratší než 24 měsíců, poskytuje prodávající kupujícímu podnikateli pouze záruku v tomto rozsahu, kdy konkrétní délka záruky je vždy uvedena u nabízeného zboží a je uvedena taktéž i v záručním listu, který je dodáván s tímto zbožím.

4. Neuplatnitelnost záruky

Záruku nelze uplatnit zcela nebo zčásti v následujících případech:

- vypršením záruční lhůty
- mechanického poškození, neodborné instalace, neodborného zacházení či obsluhy, zanedbání běžné péče
- pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není odběratel schopen doložit legální způsob nabytí
- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí, pro které jsou určeny, nebo jiným parametrům stanoveným výrobcem
- zboží bylo poškozeno živly, nebo výpadkem elektrické sítě
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci

5. Zboží se životností kratší než 24 měsíců

Na veškeré spotřební zboží poskytujeme záruku 24 měsíců. Na vady zboží vzniklé v důsledku opotřebení se nevztahuje záruka. Obvyklá životnost spotřebního materiálu je 6 měsíců. Neznamená to v žádném případě, že po uvedené době životnosti přestane výrobek fungovat. U těchto výrobků se již z jejich povahy a technologického zpracování předpokládá již při jejich výrobě zaručené užívání kratší než 24 měsíců.

Životnost výrobku vymezuje dobu, po kterou je garantována bezchybnost výrobku a jeho funkčnost. Po uvedené době životnosti může dojít k takovému opotřebení výrobku, které znemožní jeho další používání. Není to ale důvod k reklamaci zboží. V případě vady, vzniklé jiným způsobem než běžným opotřebením se však i po uplynutí doby označené jako životnost výrobku na výrobek vztahuje běžná záruka v délce 24 měsíců.

Z občanského zákoníku tedy vyplývá, že záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, nebo na vadu, která prokazatelně vznikne před ukončením obvyklé životnosti výrobku, která je při běžném užívání zaručena.

6. Doživotní záruka

Některé zboží má tzv. doživotní záruku. Doživotní zárukou je myšlena doba, po kterou vlastní daný produkt původní majitel nebo doba do 5 let od ukončení výroby daného produktu.

Platná je doba, která vyprší dříve. Tato záruka je poskytována u zboží, u kterého je uvedena a písemně potvrzena prodávajícím.

7. Postup při uplatnění a vyřizování reklamace – kupující spotřebitel

Kupující spotřebitel má právo ve smyslu § 625 o.z. uplatnit reklamaci těchto výrobků i přímo u prodávajícího, kdy v těchto případech se postupuje takto:

Kupující spotřebitel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu kterékoliv z provozoven prodávajícího, kdy s ohledem na rychlejší vyřízení reklamace kupujícího spotřebitele doporučuje prodávající kupujícím spotřebitelům doručovat reklamaci na adresu **prodejny v ulici Vodní 11, 796 01 Prostějov**. Prodávající doporučuje zboží k reklamaci dodat včetně příruček, dokladů a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím doporučuje prodávající předložit záruční list a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Pracovník reklamačního oddělení posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace, pokud je to možné, ihned. O uplatnění reklamace sepíše pracovník s kupujícím spotřebitelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamace).

V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí Safety Lock CZ s. r.o., že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu bez zbytečného odkladu, vždy však nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamace. V případě oprávněné reklamace má kupující spotřebitel nárok dle § 598 o.z.

Třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace kupujícím. Lhůta určená podle dní počíná dnem, který následuje po události, jež je rozhodující pro její počátek. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

7.1 Vady odstranitelné

Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Není-li to v případě vady u reklamovaného zboží, která je jinak odstranitelná, vzhledem k její povaze neúměrné, má kupující spotřebitel právo na výměnu zboží či týká-li se taková vada jen součásti věci, výměnu součástí. Není – li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu nebo může od smlouvy odstoupit.

7.2 Výměna věci

Reklamace vad zboží, které je v den uplatnění reklamace skladem, se provádí výměnou zboží. Pokud zboží není skladem v den uplatnění reklamace, může se kupující spotřebitel se Safety Lock CZ s. r.o. dohodnout na konkrétním termínu dodání náhradního zboží. Reklamační oddělení po dodání náhradního zboží do skladu vyzve kupujícího k odběru zboží, případně zboží zašle kupujícímu na

náklady Safety Lock CZ s.r.o. Po dohodě se spotřebitelem je možná (za předpokladu, že reklamované zboží určitého výrobce se již nevyrábí nebo je dlouhodobě nedostupné) i výměna za zboží jiného výrobce než reklamované zboží, které má identické nebo lepší parametry než reklamované zboží a plní stejnou funkci se stejnými či lepšími parametry.

V případě, že není možné vadu bezplatně odstranit nebo zboží vyměnit, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo smlouvy odstoupit.

Právo na výměnu zboží má kupující též v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vyskytujících se vad nemůže kupující zboží řádně užívat. Větším výskytem vady je myšleno 3. oprávněná a uznaná reklamace stejného druhu, nebo čtvrtá oprávněná a uznaná reklamace různého druhu, nebo oprávněná a uznaná reklamace 3 podstatných vad na věci zároveň.

Kupující spotřebitel má, v případě výskytu většího množství odstranitelných vad, právo na odstoupení od smlouvy nebo výměnu věci. Výběr záleží na spotřebiteli.

7.3 Vady neodstranitelné

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání užívání zboží jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží za nové nebo může od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží a kupující nepožaduje jeho výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů, pokud nebude s kupujícím spotřebitelem dohodnuta lhůta delší. Po vyřízení reklamace dostane kupující jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, jakým způsobem byla reklamace vyřízena. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného zboží. Další případné reklamace vyměněného zboží bude kupující spotřebitel uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu, který nahrazuje záruční a dodací list.

Kupující spotřebitel má v případě výskytu neodstranitelné vady, která brání užívání zboží jako zboží bez vady, právo na odstoupení od smlouvy nebo výměnu věci. Výběr záleží na spotřebiteli.

8. Postup při uplatnění a vyřizování reklamace – kupující podnikatel

Kupující podnikatel je povinen prokazatelným způsobem oznámit vadu zboží bez zbytečného odkladu poté co ji zjistil, nejpozději však do 3 dnů od jejího zjištění.

Kupující podnikatel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu **provozovny v ulici Vodní 11, 796 01 Prostějov**. Doporučujeme zboží k reklamaci dodat včetně příruček a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím musí být předložen záruční list a dodací list nebo faktura, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list.

Pracovník reklamačního oddělení posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace, a zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné, pokud je to možné ihned. O uplatnění reklamace sepíše pracovník s kupujícím reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (neuznaná záruka). Doba trvání reklamace se počítá ode dne uplatnění reklamace, do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. Informace o vyřízení reklamace přijde na email z registrace kupujícího. V případě neoprávněné reklamace se délka záruční doby neprodlužuje.

8.1 Podstatné porušení smlouvy

Pokud má zboží vady neodstranitelné nebo větší množství vad, které brání jeho řádnému užívání, jedná se porušení smlouvy podstatným způsobem.

V takovém případě může kupující:

- požadovat výměnu zboží, dodání chybějícího zboží, dožadovat se odstranění právních vad
- požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže jsou vady opravitelné
- požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny
- Práva kupujícího zaručená obchodním zákoníkem nejsou tímto ujednáním dotčena.

Volbu mezi shora uvedenými nároky má kupující podnikatel, pouze pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamace nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu Safety Lock CZ s.r.o. měnit. Jestliže kupující podnikatel neprovede svoji volbu včas, tj. ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

8.2 Nepodstatné porušení smlouvy

Vady zboží odstranitelné, právní vady zboží, větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v množství, barvě, chybějící doklady, atd.) jsou považovány za nepodstatné porušení smlouvy. V tomto případě může kupující podnikatel požadovat odstranění vad nebo slevu z kupní ceny.

O tom, zda bude vada odstraněna opravou zboží nebo jeho výměnou Safety Lock CZ s.r.o. .

Safety Lock CZ s.r.o. stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní. Jestliže kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí Safety Lock CZ s.r.o. svůj nesouhlas, má se za to, že ji stanovil sám. Neodstraní-li Safety Lock CZ s.r.o. vady ve lhůtě stanovené dle předchozí věty, může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit. Odstoupit od smlouvy může kupující pouze v případě, že na svůj úmysl upozorní Safety Lock CZ s.r.o. při stanovení lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu Safety Lock CZ s.r.o. měnit. Zboží musí být vráceno nepoškozené, bez známek užívání nebo opotřebení, v původním obalu a s veškerým příslušenstvím včetně přiložených záručních listů a návodů.

Kupující podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil Safety Lock CZ s.r.o.

K odstoupení od smlouvy nedojde, jestliže kupující podnikatel nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém je obdržel s výjimkou případů, kdy:

- změnu stavu zboží nezpůsobil,
- ke změně stavu zboží došlo v důsledku prohlídky řádně vykonané za účelem zjištění vad zboží.

Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebením zboží), je kupující podnikatel povinen chybějící hodnotu podle ustanovení § 441 odst. 4 obchodního zákoníku nahradit v penězích. V praxi se tak děje formou započtení hodnoty opotřebením či spotřebování zboží na vrácenou kupní cenu. Kupní cena je kupujícímu vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebením či spotřebování zboží. Hodnotu opotřebením či spotřebování určuje Safety Lock CZ s.r.o. v závislosti na výši opotřebením či spotřebování vráceného zboží.

Pokud bylo zboží kupujícímu zasíláno prostřednictvím přepravce, nemá kupující podnikatel právo na náhradu nákladů na přepravu.

9. Reklamáce zboží poškozeného přepravou

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody). Proto prosím věnujte kontrole stavu zásilky zvýšenou pozornost, konkrétně povrchu kartonu, ochranné pásce a jakýmkoliv, i třeba drobným porušením a trhlinám. Zvláště pokud bude karton protřzený nebo budou zdeformované rohy, je to signál, že zboží nebude zřejmě v pořádku. Kupující je povinen v případě zjevného vnějšího poškození zásilky sepsat s doručovatelem zápis o škodě, jinak nemusí být na pozdější reklamaci brán zřetel. Pracovník pošty nebo kurýrní služby je povinen s kupujícím sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu balíku pošta nebo kurýrní služba vyřídí reklamaci.

V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu (kupující podnikatel nejpozději do 24h, kupujícímu spotřebiteli je doporučeno totéž) společnosti Safety Lock CZ s.r.o., který bude kupujícího informovat o dalším postupu. Při dodání poškozeného zboží má kupující nárok na dodání nového zboží, neboť závazek trvá, nebo může odstoupit od smlouvy z důvodu, že nemá již oprávněný zájem na pozdějším dodání zboží, kdy toto je povinen sdělit prodávajícímu současně s oznámením o dodání poškozeného zboží.

10. Účtování skladného

Pokud si kupující nevyzvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů od obdržení oznámení o ukončení opravy, bude mu účtováno skladné ve výši 25,- Kč za každý započatý den od ukončení reklamace po její převzetí kupujícím. O ukončení opravy bude kupující vždy informován oznámením zaslaným některým z komunikačních prostředků. Pokud si kupující však zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyšuje cenu reklamovaného zboží, bude toto zboží použito na úhradu skladného.

11. Závěrečná ustanovení

Prodávající neručí v žádném případě za ztrátu dat, která jsou obsažena v reklamovaném zboží, kdy kupujícímu se doporučuje tyto adekvátním způsobem zálohovat mimo reklamované zboží.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2019. Společnost Safety Lock CZ s.r.o. si vyhrazuje právo změny