

Reklamační řád Glazing Autodíly s.r.o.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží

společnosti GLAZING AUTODÍLY s.r.o. se sídlem České Budějovice, Okružní 709, PSČ 37001, IČO: 26073366

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Tento Reklamační řád tvoří nedílnou součást Obchodních podmínek prodávajícího a upravuje způsob a základní podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároku ze záruky. Tento Reklamační řád se vztahuje jak na zboží zakoupené v internetovém obchodě prodávajícího <http://glazing.nextis.cz/>, tak na zboží zakoupené přímo v provozovně prodávajícího.
2. Kupující je povinen seznámit se s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami prodávajícího ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího uděluje kupující svůj souhlas s tímto Reklamačním řádem.
3. 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.

Článek 2

Pojmy a definice

1. Prodávajícím je obchodní společnost GLAZING AUTODÍLY s r.o. IČ: 26073366 se sídlem České Budějovice, Okružní 709, PSČ 370 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 12194.

Kontaktní údaje prodávajícího jsou: adresa pro doručování Okružní 709, 370 01 České Budějovice, adresa elektronické pošty info@glazing.cz, telefon 387410845.

2. Kupujícím je kupující-podnikatel nebo kupující-spotřebitel. Kupujícím-podnikatelem je právnická či fyzická osoba, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Kupujícím –spotřebitelem je fyzická osoba, jež při objednávání zboží nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání. Užívá-li se v některých ustanoveních tohoto Reklamačního řádu společného pojmu „kupující“, jsou tím míněni jak kupující-podnikatel, tak kupující-spotřebitel.

3. Veškeré pojmy a definice obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi uvedenými v Obchodních podmínkách prodávajícího. Pokud tento Reklamační řád některý pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v Obchodních podmínkách prodávajícího. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

Článek 3

Převzetí zásilky při dodání přepravcem

1. Kupujícím je doporučeno, aby při přejímání zboží od dopravce přezkontrolovali spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, poškození krabice atd.) podle přiloženého přepravního listu.
2. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží, které je zjevně poškozené, nebo je zjevně poškozeno 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). Pokud takto poškozenou zásilku kupující od dopravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce a neprodleně oznámit prodávajícímu na adresu sídla firmy, email: info@glazing.cz.
3. 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 prodávajícímu. V takovém případě doporučujeme pořídit fotodokumentaci poškozeného výrobku včetně přepravního obalu a odeslat s uvedením čísla nákupního dokladu nebo objednávky na adresu sídla firmy, email: info@glazing.cz. Prodávající bude kupujícího obratem informovat o dalším postupu.

Článek 4

Záruční list

1. Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) obsahující všechny zákonem požadované údaje pro uplatnění záruky (zejm. identifikace zboží – objednáč číslo, množství, cena).

2. Na žádost kupujícího poskytne prodávající kupujícímu záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu prodávajícího, 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.

Článek 5

Vady zboží

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady, tj. odpovídá za úplnost a bezvadnost dodaného zboží a jeho příslušenství v době dodání. Prodávající odpovídá zejména za to, že v době, kdy kupující věc převzal,

- 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,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů

Článek 6

Práva a povinnosti z vadného plnění

Jakost při převzetí

1. Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá-li sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí-li se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není-li kompletní, neodpovídá-li jeho množství, míra, hmotnost nebo jakost, nebo neodpovídá-li zboží jiným zákonným, smluvním nebo i před smluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

2. Kupující-spotřebitel může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.

3. Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující-spotřebitel požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

4. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí zboží kupujícím-spotřebitelem, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

5. Prodávající není povinen nároku kupujícího-spotřebitele vyhovět, pokud prokáže, že kupující-spotřebitel před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

6. U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávajících za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující-spotřebitel v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

Zákonná práva z vad

1. Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí.

2. Kupující-podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady, kterou měla věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího-podnikatele založí i vada později vzniklá, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.

3. Kupující je povinen oznámit vadu prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co jí mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. V rámci uplatněné reklamace je kupující oprávněn podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy:

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, nebo
- bezplatné odstranění vady opravou, nebo
- přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy

Podstatným porušením smlouvy se rozumí takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

4. U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy, má kupující-spotřebitel nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

5. Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (tj. třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má-li zboží větší počet vad (tj. nejméně tři vady současně), může kupující-spotřebitel uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

6. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

7. Vedle zákonných nároků z vad dodaného zboží nemá kupující nárok na náhradu další škody, ušlého zisku ani smluvní pokuty.

Smluvní záruka

1. Prodávající se zavazuje nabídnout kupujícímu u vybraného druhu zboží rozšířenou smluvní záruku. V takovém případě prodávající zaručuje, že zboží, u něhož je poskytována smluvní záruka, si zachová obvyklé vlastnosti, funkčnost a způsobilost pro použití k obvyklému účelu nejméně po dobu 24 měsíců od dodání kupujícímu, u vybraných komodit ze sortimentu prodávajícího pak 36 měsíců od dodání zboží kupujícímu. Délka záruční doby je uvedena u každého výrobku, na který je záruka poskytována, příp. na obalu takového výrobku výslovným uvedením této informace. Na výrobky, které neobsahují žádnou výslovnou informaci ohledně délky záruční doby, se toto ustanovení o záruční době nevztahuje.

2. Podmínkou pro bezplatné odstranění vad v záruční době je použití zboží k určenému účelu podle pokynů prodávajícího respektive výrobce, které jsou buď uvedeny v příloženém návodu k použití, nebo jsou uvedeny v servisních manuálech výrobce vozidla. Prodávající není povinen tyto manuály dodávat kupujícímu, jelikož se u většiny zboží dodávaného prodávajícím jedná o výrobky určené k odborné montáži.

3. Pokud kupující nebo jiné osoby než prodávající a bez jeho pověření provedou opravy nebo jiné zásahy na prodaném zboží v průběhu záruční doby, ztrácí kupující práva z poskytnuté záruky.

4. Prodávající může kupujícímu v případě oprávněně uplatněné záruky uhradit jednu montáž/demontáž vadného výrobku.

5. Záruka se nevztahuje na vady způsobené neodborným uvedením do provozu, neodbornou montáží, nesprávným zacházením se zbožím, jeho neodbornou údržbou nebo neodborným zásahem. Prodávající rovněž neposkytuje záruku na zboží, které v důsledku způsobu jeho využití nebo nadměrnému namáhání podléhá předčasnému opotřebení. Prodávající dále neposkytuje záruku na vady zboží způsobené nesprávným skladováním u kupujícího.

6. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, na kterou se vztahuje záruka, lze uplatnit právo z odpovědnosti za vady prodaného výrobku pouze na základě vyplněného reklamačního protokolu prodávajícího, jehož vzor je možné si volně stáhnout na internetových stránkách e-shopu prodávajícího. Kupující je povinen vždy prokázat původ zboží konkrétní fakturou, která zároveň slouží jako záruční list. Pokud se nejedná o autodoplňky či jiné zboží nepodléhající odborné montáži, musí zároveň předložit doklad o odborné montáži (autoservis, osoba s odbornou způsobilostí apod.).

7. Reklamace neúplného či nesprávně dodaného zboží musí být neprodleně provedena prokazatelnou formou (písemně či e-mailem reklamačním protokolem) přímo u prodávajícího. Termíny pro reklamace neúplného či nesprávně dodaného zboží jsou následující:

Reklamace neúplnosti dodávky:

Noční závozy:

– počet balení (colli) v dodávce proti dopravnímu listu od dopravce:

Následující den po objednávce do 9:00 hodin

- počet položek v balení popřípadě záměny, chybějící položky či položky navíc

Následující den po objednávce do 12:00 hodin

Denní závozy:

- počet položek v balení popřípadě záměny, chybějící položky či položky navíc

V den dodání

Po tomto termínu nemůže být reklamace na dodávku přijata.

Článek 7

Uplatnění reklamace

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci v provozovně prodávajícího, a to bez zbytečného odkladu od zjištění vady výrobku. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.
2. Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci buď osobně anebo písemně příp. elektronicky. Kupující uvede vždy své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace. K provedení reklamace může kupující použít reklamační formulář.
3. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupe, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
4. Kupující je povinen reklamovaný výrobek důkladně zabalit, aby nedošlo k jeho poškození při přepravě. Je-li možné použití originálního obalu, použije kupující pro zabalení reklamovaného výrobku přednostně tohoto obalu. Není-li použití originálního obalu možné, použije kupující k zabalení výrobku jiný vhodný obal, který je způsobilý ochránit výrobek před poškozením při přepravě. Výrobek je třeba zasílat k reklamaci čistý a kompletní, včetně veškerého příslušenství, které bylo obsahem původního balení.
5. Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo z vad zboží (viz Článek 6) si zvolil, současně při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po tomto oznámení. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
6. Ne zvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Článek 8

Vyřízení reklamace

1. O reklamaci rozhoduje pověřená osoba prodávajícího. O reklamaci musí být rozhodnuto bezodkladně s tím, že v případě kupujícího-spotřebitele musí být o reklamaci rozhodnuto vždy nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace, pokud se prodávající s kupujícím-spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Do lhůty pro vyřízení reklamace se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Prodávající bude informovat kupujícího o vyřízení reklamace prostřednictvím SMS, telefonicky nebo e-mailem.
3. Po vyřízení reklamace prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající vydá kupujícímu písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.
4. U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů. Náklady na poštovné za vrácení zboží a neoprávněné reklamace hradí kupující sám.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

1. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 01.12.2017. Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu- takovéto změny nemají vliv na již uzavřené smluvní vztahy, prodávající však na možnost budoucí změny reklamačního řádu upozorňuje proto, aby se kupující vždy při objednání zboží seznámil s jeho aktuálním zněním.