

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ**

- 1.1. Reklamační řád upravuje vztahy mezi firmou OPTEX Jiří Příkryl f.o. (dále jen Prodávající) a odběratelem (dále jen Kupující).
- 1.2. Záruční doba je uvedena v souladu s podmínkami danými výrobcem zboží a začíná běžet datem vystavení tohoto dokladu. V případě nákupu spotřebitelem začíná běžet v souladu s občanským zákoníkem, jak je uvedeno ve Všeobecných obchodních podmínkách.
- 1.3. Záruční doba poskytovaná nad rámec zákonné záruky je uváděna při koupi zařízení přes e-shop prodávajícího a lze zjistit také na webových stránkách prodávajícího.

### **2. PŘEVZETÍ ZBOŽÍ**

- 2.1. Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout okamžitě po převzetí od Prodávajícího nebo od smlouveného dopravce. V případě doručování smluvním dopravcem je Kupující povinen při převzetí zboží před podpisem soupisky zkontrolovat údaje uvedené na přepravním listu. Pokud údaje nesouhlasí se skutečností, je porušen či jinak znehodnocen originální obal nebo originální páska, je Kupující povinen tuto skutečnost uvést na přepravní list dopravce a sepsat s ním zápis o škodě, příp. nepřevzít zásilku jako celek.
- 2.2. V případě, že Kupující po otevření zásilky zjistí její nekompletnost, je v jeho zájmu tuto skutečnost do tří dnů písemně oznámit Prodávajícímu. Kupující bere na vědomí, že je jeho povinností prokázat, že zásilka byla při převzetí (otevření) nekompletní.

### **3. MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

- 3.1. S výjimkami uvedenými v čl. 5.1 a 6.3 je místem pro uplatnění reklamace je provozovna Prodávajícího. Adresa provozovny je uvedena na webových stránkách prodávajícího, v záhlaví reklamačního protokolu nebo je sdělena elektronickou formou před zahájením reklamačního řízení. Reklamace je možné uplatnit pouze v provozní době, kterou vyhlašuje Prodávající.
- 3.2. Kupující je povinen dopravit reklamované zboží do místa uplatnění reklamace. Kupující je povinen předat Prodávajícímu reklamovaný produkt čistý, nepoškozený a v takovém stavu, v jakém jej zakoupil.
- 3.3. Zboží z vyřízené reklamace je zasláno Kupujícímu zdarma s novou objednávkou nebo samostatně. Kupující si zboží také může osobně vyzvednout v provozovně Prodávajícího.

### **4. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE**

- 4.1. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé neodbornou obsluhou, provozováním zboží v prostředí, pro které není určeno, provozováním zboží v rozporu s návodem k použití, běžným opotřebením. Dále se záruka nevztahuje na

vady způsobené neoprávněným zásahem, z důvodu použití zboží k jiným, než k určeným účelům, nevhodným skladováním, neodbornou montáží a manipulací, mechanickým poškozením, nadměrným zatížením, zásahem vyšší moci apod.

4.2. Vady musí Kupující uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, co vada vyšla najevo.

4.3. Kupující je povinen do popisu závady uvést jakékoliv nadstandardní dohody, které mu poskytují práva z odpovědnosti za vady zboží nad rámec stanovených zákonem, VOP anebo Smlouvou o obchodních podmínkách, které učinil s pracovníky Prodávajícího. Pokud tak neučiní, nebude na tyto dohody brán zřetel.

## **5. USTANOVENÍ PLATNÁ VÝHRADNĚ PRO KUPNÍ SMLOUVY UZAVŘENÉ S KUPUJÍCÍMI, KTEŘÍ MAJÍ POSTAVENÍ SPOTŘEBITELŮ**

5.1. Pokud tito kupující uplatní svou reklamaci, vydá jim prodávající o tom písemné potvrzení, ve kterém uvede, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, stejně tak potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.

5.2. Prodávající doporučuje i těm kupujícím, kteří jsou spotřebitelé, aby při uplatnění své reklamace postupovali podle čl. 6.1 a 6.6, není to však jejich povinností.

## **6. USTANOVENÍ PLATNÁ VÝHRADNĚ PRO KUPNÍ SMLOUVY UZAVŘENÉ S KUPUJÍCÍMI, KTEŘÍ NEMAJÍ POSTAVENÍ SPOTŘEBITELŮ**

6.1. Kupující, který není spotřebitelem, je povinen před zahájením reklamačního řízení vyplnit na webových stránkách Prodávajícího reklamační protokol a sdělit Prodávajícímu potřebné informace pro odstranění vady zboží. V případě, že Kupující nemá možnost zadat reklamaci přes webový formulář, je povinen tuto skutečnost oznámit telefonicky nebo e-mailem Prodávajícímu, který Kupujícímu přidělí číslo reklamace. Tímto číslem je Kupující povinen zřetelně označit balík s reklamací. Balík bez označení číslem reklamace nebude přijat od dopravce.

6.2. Reklamace nelze uznat tehdy, pokud je produkt dodatečně opatřen nálepkami, štítky či popisky.

6.3. Pokud je pro reklamované zboží určen na území České Republiky autorizovaný servis, je Kupující povinen uplatnit reklamaci přímo v tomto servisu.

6.4. V případě neoprávněné reklamace si Prodávající vyhrazuje právo účtovat veškeré náklady spojené s opravou a testováním.

6.5. Prodávající si vyhrazuje právo řešit reklamace také dobropisem v aktuální tržní ceně, případně podle ceny alternativní náhrady.

6.6. V případě, že Kupující vrací zboží, je povinen vytvořit standardní reklamaci na webových stránkách Prodávajícího, kde do pole "Popis závady" uvede: Vrácení zboží do 14 dnů. Při vrácení zboží je nejprve provedena kontrola vráceného zboží. Po kontrole zboží Prodávající provádí vrácení domluvené finanční částky na zákazníkem uvedený účet. Vyřízení vrácení peněz trvá obvykle 7 až 10 pracovních dnů, maximálně 14 dní.

## **7. VRÁCENÍ PENĚZ**

7.1. V případě, že zboží bylo prodáno dle Obchodního zákoníku (netýká se spotřebitelů), Prodávající si vyhrazuje právo účtovat částku ve výši 10% z prodejní ceny vráceného zboží, nejméně však 50 Kč. Tato částka bude započtena s hodnotou vystaveného dobropisu.

7.2. Výrobky a zboží objednané, vyrobené nebo upravené na míru dle požadavku zákazníka nelze vrátet.

## **8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

8.1. Neoprávněné reklamace Prodávající vyřídí zamítnutím. Kupující může reklamaci znovu podat jako nezáruční a pak je povinen uhradit Prodávajícímu všechny náklady, které vznikly posuzováním, diagnostikou a řešením takové reklamace.

8.2. Neoprávněnou reklamací se rozumí reklamování produktu, který nesplňuje jakoukoliv podmínku stanovenou tímto reklamačním řádem.

8.3. Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2014 a vztahuje se na zboží zakoupené ode dne jeho platnosti.

8.4. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu reklamačního řádu.