

Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád je součástí VOP společnosti GES-ELECTRONICS, a.s. (IČ: 40524752, DIČ: CZ40524752) se sídlem v Plzni, Studentská 55a, PSČ 323 00 (dále jen „prodávající“) a upravuje postup při řešení reklamací zboží (dále jen „věc“), které mělo vady v době prodeje.

Kupujícím může být spotřebitel nebo podnikatel. Definice spotřebitele a podnikatele je dána platnou právní úpravou. Právní vztah mezi kupujícím a prodávajícím se řídí platnou legislativou, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Kupující je povinen seznámit se před uzavřením kupní smlouvy s VOP a Reklamačním řádem.

Práva a povinnosti prodávajícího

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

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má 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 jakosti 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,
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

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

Pokud není ujednáno jinak, zabalí prodávající věc podle zvyklostí, aby bylo zajištěno uchování věci a její ochrana.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě („Potvrzení“, dříve záruční list), v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

Prodávající se zavazuje (záruka za jakost), že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu, byla-li věc odeslána, začíná běžet od doručení věci do místa určení.

Prodávající potvrdí písemně kupujícímu, kdy uplatnil právo z vady věci, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání (reklamační protokol).

Kupující je povinen opravenou věc převzít bez zbytečného odkladu poté, co měla být dle reklamačního protokolu provedena oprava. Nepřeveze-li kupující opravenou věc po dobu delší než šest měsíců, může prodávající věc prodat i bez vyzkoušení kupujícího.

Při reklamaci zasílaných poštou na dobírku bez předchozí dohody má prodávající právo zásilku odmítnout.

Reklamační uplatňované prodávajícím vůči svým dodavatelům neovlivňují vyřízení oprávněných reklamací kupujícího.

Práva a povinnosti kupujícího

Spotřebitel:

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

Je-li na prodávané věci, jejím obalu, v návodu nebo reklamě v souladu s platnou legislativou uvedena doba, po kterou lze věc použít, platí u této doby ujednání záruky za jakost.

Jedná-li se o použité spotřební zboží, činí záruční doba polovinu zákonné doby.

Kupující není oprávněn uplatnit právo z vady

- u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- na poškození nesprávnou manipulací, neoprávněnými zásahy do věci, porušením plomb, pečeti, poškození vodou, ohněm, statickou a atmosférickou elektřinou, vzniklé přepólováním, přepětím nebo poškozením baterií či akumulátorů,
- u vad na věci upravované,
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
- vyplývá-li to z povahy věci.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo

- 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,
- na odstranění vady opravou věci,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny (v případě slevy nelze v budoucnu tuto vadu reklamovat) nebo
- odstoupit od smlouvy.

Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat po opakovaném výskytu 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.

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.

Práva z vady se uplatňují v sídle prodávajícího nebo kterékoli jeho provozovně. Je-li však v potvrzení uvedena jiná osoba určená k opravě (autorizovaný servis), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.

Kupující není oprávněn odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li původní věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

- došlo-li ke změně stavu v důsledku zjištění vady věci,
- použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím, nebo
- prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit lze, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

Podnikatel:

Kupující je povinen při převzetí věc řádně prohlédnout a přesvědčit se o jejích vlastnostech a množství. Je povinen

oznámit vadu věci včas a bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.

Kupující není oprávněn uplatnit právo z vady

- u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- na poškození nesprávnou manipulací, neoprávněnými zásahy do věci, porušením plomb, pečeti, poškození vodou, ohněm, statickou a atmosférickou elektřinou, vzniklé přepólováním, přepětím nebo poškozením baterií či akumulátorů,
- u vad na věci upravované,
- u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
- vyplývá-li to z povahy věci.

Je-li vadné plnění možno odstranit opravou, bude věc opravena. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání v běžném užívání, mohou se prodávající s kupujícím dohodnout na poskytnutí slevy. Je-li poskytnuta sleva, není možno tuto vadu v budoucnu reklamovat.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy a vadu nelze odstranit opravou, prodávající je povinen vadné zboží vyměnit za nové bez vady. V případě, že není možno zajistit dodání nové věci, je kupující oprávněn odstoupit od smlouvy.

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.

Práva z vady se uplatňují v sídle prodávajícího nebo kterékoli jeho provozovně. Je-li však v potvrzení uvedena jiná osoba určená k opravě (autorizovaný servis), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.

Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.

Kupující není oprávněn odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li původní věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

- došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím, nebo
- prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.