

Reklamační řád

Předmětem tohoto Reklamačního řádu je úprava právního vztahu mezi **DK group a.s.**, Ždírec č.p.94, 588 13 Ždírec, IČ: 255 47 577, zapsané v OR vedeného Krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 2811, jako Dodavatelem (prodávajícím) a Odběratelem (kupujícím) při reklamaci vad zboží a uplatnění nároku ze záruky.

1. Obecná ustanovení

Právní vztahy založené mezi smluvními stranami se řídí výlučně příslušnými ustanoveními českého práva hmotného. Je-li smluvní stranou subjekt, který není spotřebitelem, řídí se Odpovědnost za vady Všeobecnými obchodními podmínkami a Obchodním zákoníkem č. 513/1991 Sb. v platném znění. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se Odpovědnost za vady Všeobecnými obchodními podmínkami a Občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb. a zákonem o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. v platném znění.

Vymezení pojmů:

Dodavatel - Prodávající – je právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Dodává kupujícímu zboží nebo poskytuje služby.

Odběratel - Kupující, který není spotřebitel - je fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje zboží nebo služby za účelem svého podnikání.

Odběratel - Kupující, který je spotřebitel – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje zboží nebo služby za jiným účelem než pro podnikání.

2. Záruční podmínky

Dodavatel odpovídá za to, že dodané zboží si zachová po stanovenou dobu smlouvené vlastnosti nebo vlastnosti obvyklé. Zboží je dodáváno se zárukou uvedenou ve Smlouvě nebo Záručním listu. Záruční doba začíná běžet ode dne předání zboží Odběrateli. V případě, že se po převzetí zboží Odběratelem vyskytnou v záruční době vady zboží, může Odběratel uplatnit svou oprávněnou reklamaci. Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona.

Dodavatel odpovídá za vady, které má zboží při převzetí a za materiálové nebo výrobní vady, které se vyskytnou po převzetí v záruční době. Dodavatel neručí za vady způsobené v důsledku nesprávného použití, neodborné manipulace a montáže, chybným skladováním nebo způsobené přirozeným opotřebením.

Záruku nelze uplatnit v následujících případech:

- Vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace - záruka zanikla.
- Vada vznikla nevhodným používáním zboží.
- Vada vznikla nedodržením pokynů stanovených výrobcem.
- Vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
- Vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce.
- Vada vznikla zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě EN-ČSN.
- Zboží bylo poškozeno živly.

3. Záruční list

Pokud nebyl vydán Záruční list, slouží v tomto případě jako záruční list Potvrzení objednávky, Faktura nebo Dodací list.

5. Vyřízení reklamace

Místem uplatnění reklamace je Servisní středisko Dodavatele. K reklamačnímu řízení bude přijato jen zboží kompletní včetně všech součástí. Při zaslání zboží k opravě poštou nebo přepravní službou si Odběratel ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu, vyhovujícího nárokům přepravy daného zboží. K reklamovanému zboží přiloží Odběratel kopii faktury, záruční list, popis závady a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, tj. převzetí reklamovaného zboží Dodavatelem, pokud se Strany nedohodnou jinak. Po ukončení Reklamačního řízení vydá Dodavatel Odběrateli písemné potvrzení o vyřízení reklamace. Pro případ zamítnuté reklamace Dodavatel vydá Odběrateli písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. Pracovníci servisního střediska po řádném vyřízení reklamace zašlou zboží zpět Odběrateli nebo ho vyzvou k převzetí opraveného zboží. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží získává Odběratel novou záruku.

6. Platnost a účinnost

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.5.2013. Je umístěn na webových stránkách Dodavatele nebo může být zaslán na vyžádání. Změny vyhrazeny.