

Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek (OP) prodávajícího MIXTON ELEKTRO s.r.o. se sídlem Dlouhá 575, 541 02 Trutnov, IČO: 05835321, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, spisová značka C 38947 (dále jen prodávající) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

Kupující, kterým může být podnikatel nebo spotřebitel, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a OP ještě před objednáním zboží.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi v OP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v OP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy.

ZÁRUČNÍ DOBA

Je-li kupujícím spotřebitel, činí záruční doba (plynoucí ode dne převzetí zboží kupujícím) u spotřebního zboží 24 měsíců. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci (expirace), skončí záruční doba uplynutím této lhůty. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.

Na veškeré zboží poskytujeme záruku 24 měsíců. Na vady zboží vzniklé v důsledku opotřebení se nevztahuje záruka. Zboží se životností kratší než 24 měsíců je označeno vždy v nabídce prodávajícího. 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 při běžném užívání.

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. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, které prokazatelně vznikly před ukončením udané životnosti výrobku, která je při běžném užívání zaručena.

ZÁRUČNÍ LIST

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství).

Na žádost kupujícího prodávající poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňují-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu

platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

ROZPOR S KUPNÍ SMLOUVOU

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávající má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

KONTROLA ZÁSILKY

Při převzetí zásilky je spotřebiteli, doporučeno překontrolovat stav zásilky. Pokud je při převzetí zjištěno mechanické poškození obalu výrobku či neúplnost zásilky, je spotřebiteli doporučeno za přítomnosti dopravce vyhotovit do přepravních dokladů záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost dopravcem potvrdit, případně zboží nepřevzít. Spotřebitel tím značně zjednoduší a urychlí vyřízení celé věci. Tím samozřejmě není nijak dotčeno právo spotřebitele uplatnit reklamaci u prodávajícího.

UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Za všech okolností se snažíme vyjít spotřebiteli vstříc. V případě, že spotřebitel objeví na zakoupeném zboží v průběhu záruční lhůty vadu, má právo na reklamaci.

K reklamovanému zboží přiložte kopii faktury/platebního dokladu a vyplněný reklamační list a zašlete na korespondenční adresu naší společnosti MIXTON ELEKTRO s.r.o., Horská 10, Trutnov 541 02. Vyplněním reklamačního formuláře zjednodušíte a především urychlíte vyřízení reklamací.

ROZSAH ZÁRUKY

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávajících za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

Před prvním použitím je kupující povinen prostudovat záruční podmínky a návod na obsluhu zboží (je-li přiložen) a následně se těmito informacemi důsledně řídit. Na vady způsobené nesprávným použitím výrobku, v rozporu s návodem k použití se záruka nevztahuje.

ŘEŠENÍ REKLAMACE UPLATNĚNÉ SPOTŘEBITELEM

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující spotřebitel právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu této součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující spotřebitel právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, pokud se stejná vada projeví potřetí.

Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamační bude vyřízena nejdéle do 30-ti dnů od jejího uplatnění. V případě nevyřízení reklamační v této lhůtě má spotřebitel právo na výměnu věci za stejnou novou bezvadnou věc, nebo může od smlouvy odstoupit. Výběr mezi výměnou věci a odstoupením od smlouvy náleží spotřebiteli.

Pokud byla reklamační oprávněná, má kupující spotřebitel právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamační (zejména náklady na dopravu reklamovaného zboží k nám).

Poslední aktualizace reklamačního řádu vydána v Trutnově dne 2.4.2018