
REKLAMAČNÍ ŘÁD

SPOLEČNOSTI PROKLIMA stínící technika s.r.o.

1. Právo kupujícího (objednatel) na reklamaci vadného zboží či služby

1. Společnost PROKLIMA stínící technika s.r.o. odevzdá kupujícímu (objednateli) zboží v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Zbožím se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí rovněž poskytnutí služeb ze strany společnosti PROKLIMA stínící technika s.r.o.
2. Vyskytne-li se u zboží vada, tj. stav, kdy zboží není dodáno v souladu se smlouvou, má kupující (objednatel) právo tuto vadu reklamovat.
3. O oprávněnosti reklamace rozhoduje prodávající bez zbytečného odkladu, zpravidla do třiceti (30) dnů. Proávající může zejména v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení (např. dodavatele materiálu), či objednávku nového materiálu, náhradních dílů, apod. rozhodnout o oprávněnosti reklamace a reklamaci vyřídit ve lhůtě delší. V případě, kdy je smluvní stranou spotřebitel, bude reklamace vyřízena do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodnou-li se smluvní strany na lhůtě delší.
4. V případě reklamací motorů, případně jiných elektrických součástí, je prodávající oprávněn požadovat posouzení technických podmínek zapojení a místa instalace výrobku. K posouzení místa instalace může prodávající vyslat svého technika nebo technika dodavatele příslušných komponentů. Nebude-li prodávajícímu nebo jeho dodavateli posouzení instalace na místě umožněno, není záruka poskytována a kupujícímu (objednateli) nevznikají jakékoli nároky z titulu případných vad zboží; je-li kupující spotřebitelem, může být tato skutečnost důvodem zamítnutí reklamace.
5. V případě, kdy kupující (objednatel) předá prodávajícímu zboží k provedení opravy/záruční opravy a toto zboží nebude zabaleno/dostatečně zabaleno (například v původním obalu), bere kupující (objednatel) na vědomí, že prodávající v takovém případě nenese žádnou odpovědnost za vady a jiná poškození vzniklá v důsledku přepravy a následné manipulace s tímto zbožím (poškození, deformace, poškrábání, protržení, apod.). Odstranění takto vzniklých vad tak bude kupujícímu (objednateli) vyúčtováno. Toto ustanovení se analogicky vztahuje též na případy provedení oprav zboží jako samostatných závazkových vztahů.
6. Proávající v nejširším možném rozsahu umožněném právními předpisy nepřijímá žádné nároky na případné úhrady nákladů či škod souvisejících s vadou výrobku, nezavázal-li se

k tomuto výslovně ve smlouvě. Kupující podnikatel se v nejširším možném rozsahu vzdává všech svých případných nároků z titulu vad zboží, vyjma nároků výslovně upravených tímto reklamačním řádem či nároků dohodnutých ve smlouvě.

2. Uplatňování reklamace

1. Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci zejména v provozovně prodávajícího či cestou elektronické komunikace.
2. Kupující (objednatel) je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný. Kromě vytknutí vad je kupující (objednatel) povinen doložit i údaje o porizení zboží (což prokáže zpravidla příslušným dokladem) a dále samotný reklamovaný výrobek.
3. V reklamaci je kupující (objednatel) povinen uvést druh reklamovaného zboží, jeho množství, popis reklamované závady, a jak se tato projevuje. Reklamační lhůta počne běžet nejdříve poskytnutím všech těchto informací, nezbytných k posouzení reklamace.
4. Reklamaci musí kupující (objednatel) uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost předmět plnění prohlédnout a vadu zjistit.
5. Zjevné vady způsobené (např. poškození zboží) přepravní službou, je nutné uplatnit přímo při předání zboží u dopravce (v případě přepravy prováděné odlišným subjektem, než prodávajícím). Pro uplatnění reklamace způsobené přepravní společností je nutné ponechat zboží v místě přepravy včetně původního obalu, pořídit odpovídající dokumentaci poškození (fotografie, video apod.), nebo zajistit sepsání zápisu o škodě s přepravní společností.

3. Uznání reklamace, záruční doba

1. Podmínkou oprávněnosti reklamace, tj. uznání reklamace je zejména:
 - a) včasné vytknutí vady, za níž prodávající odpovídá;
 - b) vada nevznikla v důsledku nedodržení podmínek stanovených v ceníku výrobku, návodu na obsluhu a údržbu a/nebo obecně známých pravidel pro užívání věci;
 - c) vada nevznikla neodbornou manipulací ze strany kupujícího (objednatele)/uživatele nebo v důsledku běžného opotřebení;
 - d) porušení povinnosti prodávajícího dle článku 1. odst. 1. reklamačního řádu;
 - e) uhrazení kupní ceny či ceny díla.

2. Záruční doba je:
 - a) 48 měsíců pokud není ve smlouvě, záručních podmínkách konkrétního výrobku uvedena jiná záruční doba;
 - b) 12 měsíců na služby, mimozáruční opravu nebo úpravu zboží, a to ode dne poskytnutí služby, opravy nebo úpravy zboží.
3. Záruční doba dle písm. a) předchozího odstavce začíná běžet dnem expedice zboží z výrobního závodu dodavatele.
4. Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.
5. Vyřídí-li se reklamáce kupujícího (objednatele) výměnou vadného zboží za bezvadné, neběží na nové zboží nová záruční doba. Je-li kupujícímu (objednateli) podnikateli reklamáce vyřízena výměnou zboží za nové, započítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamáce do okamžiku, kdy je kupující (objednatel) povinen si zboží převzít. Je-li kupujícímu (objednateli) podnikateli reklamáce vyřízena opravou, započítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamáce do okamžiku, kdy je kupující (objednatel) povinen převzít si opravený výrobek.

4. Odstranitelné vady

1. Za vady odstranitelné opravou se považují zejména takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce či kvalita výrobků.
2. Jde-li o vadu odstranitelnou, může kupující (objednatel) spotřebitel požadovat opravu nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřenou slevu z ceny.
3. Jde-li o vadu odstranitelnou, může kupující (objednatel) podnikatel požadovat odstranění vady, přičemž prodávající rozhodne o tom, zda to bude provedeno opravou, výměnou nebo slevou z ceny, tj. volba způsobu vyřízení reklamáce přísluší prodávajícímu.
4. V případě vyřízení reklamáce výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží prodávajícímu. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců od výměny, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží a kupující se zavazuje tuto cenu uhradit.

5. Neodstranitelné vady

1. Za neodstranitelné vady se považují zejména takové vady, které nelze beze zbytku odstranit. Za neodstranitelnou vadu se považuje i taková stejná vada, která se na výrobku vyskytne opakovaně, tj. nejméně třikrát stejná, či čtyřikrát různá vada.
2. Jde-li o vadu neodstranitelnou, jež brání řádnému použití zboží, může být reklamáce (nárok kupujícího) vyřešen slevou z kupní ceny, výměnou zboží za bezvadné, nebo odstoupením od smlouvy a vrácením kupní ceny, přičemž v případě, že kupujícím je podnikatel, pak prodávající rozhodne o tom, jakým způsobem bude reklamáce vyřízena, tj. volba způsobu vyřízení reklamáce v takovém případě přísluší prodávajícímu.
3. V případě vyřízení reklamáce výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží prodávajícímu. Nedojde-li k vrácení zboží při uplatnění reklamáce, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží a kupující se zavazuje tuto cenu uhradit.

6. Díly s povrchovou úpravou

Kupující (objednatel) bere na vědomí a souhlasí, že:

1. mechanické a fyzikální vlastnosti povrchů lakovaných práškovými barvami splňují parametry udávané v technickém listu výrobce barvy;
2. zkoušené odolnosti mechanického působení a odolnosti povětrnostním vlivům jsou definovány v normě Qualicoat;
3. jeden výrobek může být povrchově upravován různými technologiemi, což může způsobovat nuance v odstínu barvy;
4. pro hodnocení vzhledu povrchu výrobku platí pravidlo, že tento se hodnotí za denního světla ze vzdálenosti 2 metrů.

7. Zboží prodávané za nižší ceny

1. Výrobky použité, nebo výrobky, které mají vady, jsou prodávány jen za nižší ceny.
2. Kupující (objednatel) je upozorněn, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.

8. Termíny a lhůty

Kupující bere na vědomí a souhlasí s tím, že veškeré termíny a lhůty (zejména pro vyřízení reklamace) mohou být ze strany prodávajícího dále jednostranně posunovány a měněny z důvodů ležících mimo vůli prodávajícího. Za okolnosti ve smyslu předchozí věty se výslovně rozumí okolnosti vyšší moci, kam vedle ostatních spadají rovněž důvody spojené s nemocí **COVID – 19 (např. nedostatek součástí na světovém a/nebo místním trhu, prodlení dodavatelů, omezení globální dopravy, uzavírky a lockdowny, apod.), v důsledku kterých není možno garantovat jakékoli termíny ze strany prodávajícího.** Termíny nemohou být měněny v případě, kdy je kupujícím spotřebitel a současně jsou tyto termíny a lhůty upraveny kogentními ustanoveními právních předpisů a změna termínu postupem dle tohoto odstavce byla v rozporu s právními předpisy.

9. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je součástí VOP a nabývá účinnosti dne 1. 10. 2021 a ruší veškeré předchozí reklamační řády vydané společností.