

Reklamační řád

Článek 1

Všeobecná ustanovení

(1) Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího ZVUAKŘSKÝ INSTITUT V PRAZE, z.s., IČ: 08163383, se sídlem Pražská 1470/18b, 102 00 Praha, zapsané ve spolkovém rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl L, vložka 71950 (dále jen „Prodávající“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od Prodávajícího.

(2) Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamací, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém Kupující neposkytl požadovanou součinnost.

(3) Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího Kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

(4) Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

(5) V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smlouvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

Článek 2

Záruka za jakost

(1) Jako doklad o záruce vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

(2) Na výslovnou žádost Kupujícího Prodávající poskytne záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává Prodávající namísto záručního listu Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

(3) 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.

A. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

(1) Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

(2) Lhůta je:

a. u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců;

b. u zboží použitého 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či servisované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku).

(3) U spotřebního zboží je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.

(4) Pro Kupujícího Podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost. Zboží je v takovém případě označeno následovně.

(5) Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě

Prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

(6) Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

(7) V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží Kupujícím.

B. Jakost při převzetí

(1) Prodávající odpovídá Kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující věc převzal,

a. věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.

b. věc se hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.

c. věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

d. věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

(2) Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí Kupujícím, pokud Prodejce neprokáže opak.

Článek 3

Záruční podmínky

A. Kontrola zboží při převzetí

(1) Kupující při osobním převzetí od Prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

(2) Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

(3) Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

(4) Veškeré nesrovnalosti je třeba Prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo Kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail info@e-light.cz. Dále Prodejce v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

(5) Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však Prodejci možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

B. Ohlášení reklamace a místo pro vyřízení reklamace

(1) Kupující uplatní reklamaci místě určeném Prodejcem pro reklamaci, tj. na adrese Rolsberská 90, 77900 Olomouc.

(2) Dále je možné reklamaci zboží odeslat na adresu Prodávajícího:

ZVUKAŘSKÝ ISNTITUT V PRAZE, z.s.

Pražská 1470/18b,

102 00 Praha

(3) **Zásilka musí obsahovat:** reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství).

(4) Dále Prodávající doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

(5) Taktéž Prodejce doporučuje zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, dobropis).

(6) Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je

jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem nebo listovní zásilkou bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno ihned.

(7) Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení Kupujícího od smlouvy bude Kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

(8) Kupující (zákazník) bude ohledně průběhu a následného vyřízení reklamace kontaktován písemně, emailem nebo telefonicky, podle výběru prostředku komunikace zvoleného Kupujícím.

C. Kompatibilita

Prodejce negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, Prodejcem, výrobcem či dodavatelem neschválenými, součástmi, jejichž funkčnost nebyla Kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li Prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní pouze s uvedeným seznamem.

D. Výluky

(1) Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se Kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezuji právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

(2) Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- a. mechanickým poškozením zboží,
- b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- f. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- g. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- h. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- i. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

(3) Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Kupujícím a Prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo Prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

E. Testování závady

(1) Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím. Pro uvedení závady Prodávající doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

(2) Bude-li reklamace zamítnuta a v případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou, bude cena opravy sjednána individuálně.

(3) Před provedením placené opravy bude Kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle

předchozí věty.

F. Odmítnutí přijetí do reklamace – kdy nelze reklamaci uplatnit

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

Článek 4

Vyřízení reklamace

(1) Je-li Kupujícím Spotřebitel, reklamaci včetně odstranění vady Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s Kupujícím – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

(2) Je-li Kupujícím Podnikatel, Prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude Kupující informován na kontaktní e-mail.

Článek 5

Společná ustanovení

(1) Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

(2) Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní o ukončení reklamace Kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího, nebude-li dohodnuto jinak.

(3) Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl Kupující o vyřízení informován.

(4) Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

(5) Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

(6) Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

(7) Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

(8) V případě, že reklamace není převzata Kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, může být Prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč za každý den prodlení.

(9) Pokud si Kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného. V případě, že zboží nelze dále prodat, bude zlikvidováno bez náhrady.

(10) Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez

předložení některého z těchto dokladů může Prodávající odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis.

Článek 6

Závěrečná ustanovení

- (1) Práva Kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
- (2) Pojmy uvedené s velkým počátečním písmenem mají stejný význam, jaký je definován ve Všeobecných obchodních podmínkách.
- (3) Tento Reklamační řád je platný a účinný od 26.10. 2020 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.
- (4) Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle Prodávajícího nebo jako dokument na www.akreditovanyzvukar.cz.

V Praze dne 26.10.2020