

I.

Tento reklamační řád byl zpracován podle §2079 a násl. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění a vztahuje se na zboží a služby v nabídce obchodní společnosti INDOOR s.r.o., které byly zakoupeny u obchodní společnosti INDOOR s.r.o. a které byly řádně zákazníkem reklamováno. Ke každému zboží nebo službě zakoupené u obchodní společnosti INDOOR s.r.o. (dále jen prodávající, či zhotovitel) je přikládána faktura a dodací list nebo prodejka za hotové se specifikací výrobku nebo služby. Tyto doklady slouží zároveň jako záruční list. Převzetím zboží nebo služby stvrzuje kupující, či objednatel souhlas se záručními podmínkami prodávajícího či zhotovitele. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující či objednatel od dopravce (potvrzeno podpisem na dodacím listu). Proávající, resp. dodavatel odpovídá za vady, které se projeví v záruční době podle zákona. Na dodávky vlastních výrobků a služeb poskytuje prodávající či dodavatel záruku v trvání a za podmínek uvedených v technických listech, na obalech jednotlivých výrobků, případně je trvání doby záruky uvedeno v uzavřené obchodní smlouvě. Na dodávky výrobků jiných výrobců (obchodní zboží) se vztahují záruky dle obchodních a dodacích podmínek těchto výrobců.

II.

Kupující či objednatel je povinen zkontrolovat dodané zboží nebo službu při jejich převzetí, případně ihned po dodání do místa určení, je-li zboží přepravováno dopravcem. Zjistí-li kupující či objednatel vady zboží bezprostředně po jeho dodání do místa určení, je povinen s dopravcem sepsat škodní protokol. Kupující či objednatel je povinen reklamovat vady neprodleně po jejich zjištění. V případě zjištění vady zboží nebo služby kupujícím či objednatelem před jejich použitím, reklamuje kupující zboží nebo službu osobně v místě prodeje výrobku, nebo objednání služby, příp. v místě objednávky, je-li zboží přepravováno. Kupující či objednatel při reklamaci předloží platný doklad o nákupu zboží či služby spolu s dalšími doklady či informacemi nutnými k vyřízení reklamace (dodací list, fakturu, příjmový pokladní doklad, škodní protokol, prodejku za hotové, apod.). Reklamaci řeší kupující či objednatel přímo v místě objednávky nebo nákupu zboží, a to s pověřeným pracovníkem prodávajícího či zhotovitele. Příslušný pracovník je povinen s kupujícím či objednatelem sepsat reklamační protokol, a to ve dvou vyhotoveních (jeden pro každou stranu řízení). Reklamace bude ze strany prodávajícího či zhotovitele řešena neprodleně a v případě sporných reklamací nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace u prodávajícího či zhotovitele, pokud se obě strany nedohodnou jinak (povaha reklamace vyžaduje účast soudního znalce, jiného výrobce, speciální dodávku materiálu ...).

Pokud kupující či objednatel reklamuje vadu zboží nebo služby, která se projevila buď přímo při jeho aplikaci, nebo až následně po ní, reklamuje kupující či objednatel zboží nebo službu vždy písemně. Reklamace nemusí být uznána v plném rozsahu, jestliže zboží nebo služba bude použita i přes jeho vadnost. K reklamaci je nutné předložit a sdělit prodávajícímu či zhotoviteli, kromě dokladů uvedených v předchozím odstavci, další podklady a informace požadované prodávajícím či zhotovitelem, které jsou nutné pro reklamaci, například vzorek reklamovaného zboží, detaily týkající se aplikace zboží, informace ze stavebního deníku, způsob skladování zboží, fotodokumentaci, apod. Proávající či zhotovitel je povinen nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne reklamace se spojit s kupujícím či objednatelem a dohodnout osobní schůzku za účasti obou stran přímo v místě aplikace zboží nebo služby za účelem prohlídky stavu a případného získání dalších podkladů a informací. Proávající či zhotovitel je povinen sepsat s kupujícím či objednatelem reklamační protokol ve dvou vyhotoveních, který bude mimo jiné obsahovat: specifikaci výrobku nebo služby, specifikaci vady, způsob a místo nabytí zboží nebo služby, identifikaci kupujícího či objednatele. Reklamované zboží nebo službu je povinen kupující či objednatel zaplatit ve sjednané lhůtě bez ohledu na to, zda již reklamace byla vyřízena. V případě výměny či opravy zboží nebo služby, není-li reklamace vyřízena ihned, je kupující či objednatel povinen převzít od prodávajícího či zhotovitele vyměněné nebo opravené zboží nebo službu nejpozději do 5-ti kalendářních dnů od doručení výzvy k převzetí, pokud se strany nedohodli jinak. Při nedodržení této lhůty uskladí prodávající či zhotovitel předmětné zboží na náklady kupujícího či objednatele.

III.

Obě strany se dohodly na tom, že reklamace může být uznána za oprávněnou pouze při splnění těchto podmínek:

- kupující či objednatel musí vždy předložit úplný originál dokladu potvrzujícího nákup zboží či služby,
- vždy musí být specifikována konkrétní vada,
- zboží musí být používáno nebo aplikováno v souladu s příslušnou dokumentací ke zboží a technickými normami a bezpečnostními předpisy platnými v České republice,
- zboží musí být používáno nebo aplikováno s odbornou péčí, ve zvláštních případech, ve kterých tak ukládá zákon, musí být zboží aplikováno odbornou osobou mající k příslušné činnosti oprávnění,
- zboží či služba nesmí být používána v podmínkách, které svou povahou použití zboží nebo služby vylučují,

f) vada nebyla způsobena živelnou pohromou, povětrnostními vlivy či násilným poškozením.

Při nesplnění reklamačních podmínek a nedodržení postupů reklamace podle tohoto reklamačního řádu nebude reklamace uznána. V takovém případě je prodávající či zhotovitel oprávněn požadovat od kupujícího či objednatele náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu v souvislosti s reklamací vznikly.

IV.

VYPLNĚNÍ REKLAMAČNÍHO PROTOKOLU

Tiskopis o reklamaci vyplní v hlavičce zaměstnanec firmy INDOOR s.r.o., doplní všechny kolonky ve všech částech tiskopisu a předloží zákazníkovi, který reklamaci uplatňuje, aby vlastní rukou a vlastními slovy doplnil reklamovanou záležitost, případně dle diktátu zákazníka vyplní požadavek zákazníka.

V.

ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY REKLAMACE

Pokud zákazník nepředloží nabývací doklad, může toto provést dodatečně. Lhůta pro vyřízení reklamace začne běžet teprve poté, co zákazník tuto nutnou podmínku pro uplatnění reklamace splnil. Pokud není tato podmínka splněna do 60 dnů, dohodly se obě strany, že na reklamaci se nahlíží, jako kdyby nebyla nikdy uplatněna. V rámci prozákaznické politiky firmy INDOOR s.r.o. je možné vyhovět zákazníkovi i v požadavcích, které z hlediska reklamace nejsou oprávněné. O tomto postupu rozhoduje v roce 2014 výhradně písemně Ing. Václav Kremer, který má udělenou plnou moc k zastupování jednatelky.

VI.

Reklamační řád nabývá platnosti dne 1.1.2014 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti platné pro vyřizování reklamací a záruku za zboží a služby. Obchodní společnost INDOOR s.r.o. si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

V Praze dne 1.1.2014

Platí do data nového vydání !

tel: + 420 235 515 019

e-mail: info@indoor.cz