

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti ELKO EP, s.r.o., se sídlem Holešov, Všetuly, Palackého 493, IČ: 255 08 717

1.

OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) je zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „občanský zákoník“).
- 1.2 Produkty společnosti ELKO EP, s.r.o., se rozumí výrobky společnosti ELKO EP, s.r.o. a výrobky jiných výrobců prodávané společností ELKO EP, s.r.o., uvedené v Ceníku společnosti ELKO EP, s.r.o., a prezentované na webových stránkách internetového obchodu společnosti ELKO EP, s.r.o., umístěných na internetové adrese eshop.elkoep.cz (dále jen „Produkty“).
- 1.3 Prodávajícím (dodavatelem, výrobcem) se rozumí společnost ELKO EP, s.r.o., se sídlem Holešov, Všetuly, Palackého 493, IČ: 255 08 717 (dále jen „Proávající“). Prodávající při uzavírání a plnění smlouvy o koupi jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu Produkty.
- 1.4 Kupující (objednatelem, odběratelem) se rozumí subjekt, který za účelem odběru Produktů uzavře s Prodávajícím smlouvu o koupi. Kupující se rozumí jak fyzická osoba, která při uzavření a plnění smlouvy o koupi s Prodávajícím nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání (dále jen „Kupující–spotřebitel“), tak ostatní subjekty práva (dále jen „Kupující – podnikatel“). Kupující–spotřebitel a Kupující–podnikatel jsou dále společně označováni jako „Kupující“.
- 1.5 Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatňování nároků ze záruky za jakost Produktů a z vad Produktů dodaných Prodávajícím Kupujícímu a vzájemná práva a povinnosti stran. Tímto Reklamačním řádem se řídí postup Prodávajícího v případě uplatnění odpovědnosti ze záruky za jakost Produktů.
- 1.6 Tento Reklamační řád je přílohou a nedílnou součástí obchodních podmínek, jakož i smlouvy o koupi zboží, jejichž předmětem je prodej Produktů Prodávajícím Kupujícímu, a jejichž právní režim se řídí občanským zákoníkem. Sjednáním smlouvy o koupi zboží Kupující vyjadřuje svůj souhlas s Obchodními podmínkami Prodávajícího i tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že s nimi byl seznámen.

2.

ZÁRUČNÍ DOBA

- 2.1 Prodávající se zavazuje, že Produkt dodaný Kupujícímu bude v průběhu záruční doby způsobilý k použití pro obvyklý účel uvedený v návodu použití daného Produktu a zachová si své obvyklé vlastnosti. V případě nedodržení tohoto závazku se na zboží vyskytuje tzv. „Záruční vada“. Prodávající odpovídá za Záruční vady Produktů, které se vyskytnou v průběhu záruční doby, a to za podmínek uvedených v tomto Reklamačním řádu.
- 2.2 Záruční doba je 24 měsíců (dále jen „záruční doba“).
- 2.3 Počátek záruční lhůty běží od okamžiku převzetí Produktu Kupující, byl-li produkt podle smlouvy odeslán, běží od okamžiku dojití produktu do místa určení.
- 2.4 K Produktům je vždy přikládán daňový doklad, k některým i záruční list. Není-li k Produktu přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že Produkt byl zakoupen od Prodávajícího. Optimálním způsobem je právě předložení originálu dokladu o zakoupení nebo řádně vyplněný záruční list.

3.

NÁROKY Z VAD

- 3.1 Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Produkt při převzetí Kupující nemá vady ve smyslu ust. § 2099 občanského zákoníku, tj. že Produkt
 - a) má vlastnosti, které Prodávající popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) se hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - d) vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 3.2 Zjevné poškození Produktu nebo jeho obalu je Kupující povinen přepravci oznámit a zapsat zjištěné skutečnosti do přepravního listu, případně sepsat reklamační protokol. Převzetím Produktu Kupující stvrzuje, že neshledal žádné zjevné poškození Produktu a že jeho obal nebyl porušen. V případě následné

- reklamací takovýchto vad by byl Kupující povinen jednoznačně prokázat, že jím dané potvrzení se neshodovalo se skutečností.
- 3.3 Kupující je povinen neprodleně po převzetí Produktu provést náležitou kontrolu Produktu a kompletnosti jeho příslušenství a přesvědčit se o vlastnostech Produktu a jeho množství.
 - 3.4 Při osobním odběru Kupujícím je tento povinen provést kontrolu Produktu a jeho příslušenství při převzetí Produktu.
 - 3.5 Kupující je povinen převzetí produktů písemně potvrdit Prodávajícímu na předávacím protokolu. Převzal-li Kupující produkty od Prodávajícího nebo nepodal-li Prodávajícímu písemnou zprávu o vadách produktů bez zbytečného odkladu po převzetí Produktů od Prodávajícího, má se za to, že Produkty byly převzaty bez vad; V takovém případě, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce (např. chybějící příslušenství, vnější poškození), pouze pokud jednoznačně a přesvědčivě prokáže, že tyto vady měl Produkt již v okamžiku jeho převzetí.
 - 3.6 Má-li Produkt při převzetí Kupujícím vady, náleží Kupujícímu – spotřebiteli práva uvedená níže v oddílu 3.A a Kupujícímu – podnikateli práva uvedená níže v oddílu 3.B tohoto Reklamačního řádu. Podmínkou vzniku práv Kupujícího uvedených v tomto Reklamačním řádu je skutečnost, že Kupující Prodávajícímu oznámil vady v souladu s tímto Reklamačním řádem, tj. řádně a včas.
 - 3.7 Má-li Produkt při převzetí Kupujícím vady, je Kupující povinen tyto vady oznámit Prodávajícímu způsobem a ve lhůtách uvedených níže v případě Kupujícího – spotřebitele v čl. 4 oddílu 4.A a v případě Kupujícího – podnikatele čl. 4. v oddílu 4.B tohoto Reklamačního řádu.

3.A KUPUJÍCÍ - SPOTŘEBITEL

- 3.8 Vyskytne-li se u spotřebního Produktu v záruční době vada nebo Záruční vada, na kterou se vztahuje záruka dle tohoto Reklamačního řádu, je Kupující oprávněn uplatňovat tyto nároky z vad produktů:
 - a) v případě, že produkt vykazuje vady a není to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může kupující požadovat dodání nového produktu bez vad. Pokud se vada týká pouze součásti produktu, může kupující požadovat jen výměnu součásti. Není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Posouzení přiměřenosti a úměrnosti náleží výlučně prodávajícímu. O výsledku takového posouzení je prodávající povinen kupujícího písemně informovat.
 - b) v případě, že je vada odstranitelná a kupující nemůže produkt řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má kupující právo na dodání nového produktu nebo na výměnu součásti.
 - c) v případě, že kupující neodstoupí od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového produktu, na výměnu jeho součásti nebo na opravu produktu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nový produkt bez vad, vyměnit jeho součást nebo produkt opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

3.B KUPUJÍCÍ - PODNIKATEL

- 3.9 Je-li vadné plnění (vada při převzetí) podstatným porušením smlouvy, má Kupující - podnikatel právo
 - a) na odstranění vady dodáním nového Produktu bez vady nebo dodáním chybějícího Produktu nebo příslušenství Produktu
 - b) na odstranění vady opravou Produktu,
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) odstoupit od smlouvy.
- 3.10 Je-li vadné plnění (vada při převzetí) nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující – podnikatel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 3.11 Kupující - podnikatel sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující - podnikatel změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li Kupující - podnikatel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 3.12 Ne zvolí-li Kupující – podnikatel svá práva z vad včas má právo pouze na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 3.13 Kupující - podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel.

- 3.14 Vyskytne-li se na Produktu Záruční vada, na kterou se vztahuje záruka dle tohoto Reklamačního řádu, má Kupující – podnikatel
- v případě odstranitelné vady nárok na bezplatné odstranění vady Produktu.
 - v případě, že je vada odstranitelná a kupující nemůže produkt řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má kupující právo na dodání nového produktu nebo na výměnu součásti.
 - v případě neodstranitelné vady nárok na dodání nového produktu bez vad; týká-li se vada pouze součásti produktu, tak nárok výměnu součásti. Je-li to přiměřené povaze vady, může kupující uplatnit nárok namísto uvedených práv právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
 - Kupující má právo odstoupit od smlouvy pouze v případě, že se jedná o neodstranitelnou vadu, která představuje podstatné porušení smlouvy Prodávajícím.
- 3.15 Ne zvolí-li si Kupující - podnikatel ani na výzvu ze strany Prodávajícího žádné ze shora uvedených práv ani do 15 dnů ode dne oznámení vady nebo Záruční vady, platí, že Kupující - podnikatel má nárok pouze na přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud nebude Prodávajícím považováno za přiměřené odstranění vady.

4.

ZPŮSOB UPLATNĚNÍ NÁROKŮ Z VAD

- 4.1 Prodávající poskytuje záruku za jakost Produktu, tj. že Produkt bude v průběhu záruční doby způsobilý k použití pro obvyklý účel uvedený v návodu použití daného Produktu a zachová si své obvyklé vlastnosti, pouze za podmínek stanovených v tomto Reklamačním řádu, které musejí být splněny současně (v případě nesplnění kterékoliv z nich záruka bez dalšího skončí):
- Kupující provedl řádnou a včasnou kontrolu dodaných Produktů v souladu s ustanovením čl. 3 bodu 3.2, 3.3. a 3.4. Reklamačního řádu.
 - Kupující uplatní nároky z vad řádně a včas v souladu s tímto Reklamačním řádem (zejména způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto čl. 4. Reklamačního řádu);
 - po celou dobu trvání záruční doby do Produktu nezasáhne (např. formou úprav nebo oprav) žádná osoba, která k tomu není výslovně pověřena Prodávajícím;
 - Produkt bude Kupujícím užíván pouze obvyklým způsobem a v souladu s jeho účelovým určením;
 - bude zajištěna běžná údržba Produktu.
 - V případě pochybností je Kupující povinen prokázat, že Produkt užíval v souladu s podmínkami uvedenými v bodě 4.1 písm. a)-e) Reklamačního řádu.
- 4.2 Projeví-li se na Produktu v záruční době Záruční vada, na kterou se vztahuje záruka za jakost dle tohoto Reklamačního řádu, reklamuje Kupující tuto vadu doručením písemného oznámení o výskytu vad Produktu, které bude obsahovat zejména podrobný popis vady, příp. jak se vada projevuje, popis zapojení, v němž byly produkty použity, naměřené hodnoty a uvedení data, kdy kupující vady zjistil (dále jen „písemné oznámení“).
- 4.3 Písemné oznámení dle bodu 4.2 Reklamačního řádu může Kupující učinit na formuláři Prodávajícího („Reklamační list“) dostupném na www.elkoep.cz, ale i v jiné formě nebo na vlastním formuláři (reklamačním listu), písemné oznámení však vždy musí obsahovat náležitosti uvedené v bodu 4.2. Reklamačního řádu. Doručení oznámení, které neobsahuje minimální nutné náležitosti, není řádným uplatněním nároků z vad.
- 4.4 V případě, že Kupující bude zasílat Produkt Prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamovaný Produkt do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům zvolené přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého Produktu by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka musí obsahovat reklamovaný Produkt (včetně kompletního příslušenství) a detailní popis reklamované závady, doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, a správné kontaktní údaje Kupujícího.
- 4.5 Projeví-li se na Produktu v záruční době jakákoliv vada, na kterou se vztahuje záruka, je Kupující povinen zdržet se jakéhokoliv zásahu do Produktu a umožnit Prodávajícímu prohlídku produktu; za tím účelem je Kupující povinen vadný Produkt předložit současně s písemným oznámením a kopiemi dodacích listů Prodávajícímu, popřípadě osobám, jejichž prostřednictvím Prodávající plní své závazky. V případě, že z povahy zboží není možné Produkt Prodávajícímu předložit k prohlídce (zejména Produkty, které jsou svou povahou systémovými řešeními) je Kupující povinen umožnit Prodávajícímu, případně osobám, jejichž prostřednictvím Prodávající plní své závazky, neomezený přístup do místa, ve kterém je vadný produkt umístěn.

- 4.6 Nesplní-li kupující své povinnosti uvedené v tomto článku Reklamačního řádu, Prodávající jím uplatněný nárok z vad neuzná.
- 4.7 Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu při odstraňování vad veškerou potřebnou součinnost.
- 4.8 Místem uplatnění nároků z vad kupujícím je:
ELKO EP, s.r.o.
Reklamační oddělení
Palackého 493
769 01 Holešov, Všetuly
Mail: reklamace@elkoep.cz
Tel.: +420 573 514 231
Fax: +420 573 514 236

4.A

KUPUJÍCÍ - SPOTŘEBITEL

- 4.9 Má-li Produkt při převzetí Kupujícím-spotřebitelem vady, je Kupující-spotřebitel povinen je oznámit Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil. Není-li Prodávajícímu prokázán opak, má se za to, že vada, která se projeví v průběhu šesti měsíců ode dne převzetí Produktu, byla na Produktu již v okamžiku převzetí zboží.
- 4.10 Projeví-li se na Produktu v záruční době Záruční vada, na kterou se vztahuje záruka za jakost dle tohoto Reklamačního řádu, je Kupující - spotřebitel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 dnů ode dne, kdy vadu zjistil, doručit Prodávajícímu písemné oznámení o výskytu vad Produktu (Reklamační list).
- 4.11 Reklamací Produktu může Kupující – spotřebitel uplatnit u Prodávajícího následujícími způsoby:
- osobně v sídle Prodávajícího, kdy Kupující – spotřebitel doručí Prodávajícímu písemné oznámení a vadný Produkt,
 - zasláním písemného oznámení prostřednictvím elektronické pošty na shora uvedenou e-mailovou adresu zasláním vadného Produktu přepravní službou na adresu sídla Prodávajícího.
 - zasláním písemného oznámení v listinné podobě spolu s vadným Produktem přepravní službou na adresu sídla Prodávajícího.

4.B

KUPUJÍCÍ - PODNIKATEL

- 4.12 Má-li Produkt při převzetí Kupujícím-podnikatelem vady, je Kupující-podnikatel povinen je oznámit Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při náležité a včasné kontrole Produktu zjistit, tj. nejpozději do 5 dnů od převzetí zboží. V případě skryté vady se práva a povinnosti řídí ust. § 2112 občanského zákoníku.
- 4.13 V případě nesplnění oznamovací povinnosti Kupujícího – podnikatele zanikají práva Kupujícího-podnikatele z vadného plnění.
- 4.14 Projeví-li se na Produktu v záruční době Záruční vada, na kterou se vztahuje záruka za jakost dle tohoto Reklamačního řádu, je Kupující - podnikatel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 dnů ode dne, kdy vadu zjistil, doručit Prodávajícímu písemné oznámení o výskytu vad Produktu (Reklamační list), a to jedním ze způsobů uvedených v bodu 4.10 tohoto Reklamačního řádu.

5.

NEOPRÁVNĚNÁ REKLAMACE

- 5.1 Záruka se nevztahuje na vady produktů způsobené dopravou, pokud ji zajišťuje kupující, a dále na vady vzniklé
- běžným opotřebením;
 - nesprávným užíváním či nesprávným skladováním Produktu;
 - porušením ochranných pečeti a nálepek, pokud na Produktu jsou, poškozením či odstraněním označení obchodní firmy Prodávajícího z Produktu;
 - neodborným zásahem, instalací, zacházením či obsluhou; neodborným zásahem se rozumí též jakékoliv popisování Produktu nesmyslnými psacími prostředky;
 - používáním, umístováním, uskladňováním Produktů v nevhodných podmínkách, zejména pokud jde o teplotu, vlhkost, prašnost;
 - nesprávnou údržbou nebo zanedbáním nezbytné údržby;
 - v důsledku vyšší moci či nesprávné nebo neodborné manipulace;
 - v důsledku jednání (konání či opomenutí) třetí osoby nebo Kupujícího;



- v důsledku užívání produktu jiným než obvyklým způsobem nebo v rozporu s jeho účelovým určením;
- způsobené samotným Kupujícím,
- způsobené mechanickým nebo chemickým poškozením.

Veškeré náklady vzniklé Prodávajícímu v důsledku uplatnění neoprávněné reklamace ze strany Kupujícího se Kupující zavazuje Prodávajícímu v plné výši nahradit.

6.

LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 6.1 Reklamační řád vyřizuje Prodávající bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dnů od data řádného uplatnění vad produktů Kupujícím, tj. uplatnění vad Produktů v souladu s tímto Reklamačním řádem. Lhůta pro vyřízení reklamace se počítá ode dne přijetí reklamace Prodávajícím do dne vyřízení reklamace Prodávajícím.
- 6.2 Oprávněnost každé reklamace provede odborný odpovědný pracovník Prodávajícího (servisní technik) a své stanovisko sdělí Kupujícímu v Reklamačním protokolu.

7.

ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ REKLAMACE

- 7.1 Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Produktu do reklamace, pokud je Produkt znečištěn nebo jsou znečištěny jeho součásti.
- 7.2 Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Produktu také v případě, že není předáván v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

8.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 8.1 Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud byl Produkt zaslán přepravní službou, bude po vyřízení zaslán na adresu Kupujícího.
- 8.2 Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
- 8.3 V případě nevyzvednutí reklamovaného Produktu ze záruční opravy do 4 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Produktu.

9.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti 01.02.2017. Tímto datem také pozbývají platnost všechny předešlé verze.
- 9.2 Změny Reklamačního řádu vyhrazeny.
- 9.3 Neoddělitelnou přílohu tohoto Reklamačního řádu tvoří vzor Reklamačního listu.

V Holešově dne 16.01.2017