

# Reklamační řád

společnosti ELKO EP, s.r.o. se sídlem Holešov, Všetuly, Palackého 493

## 1.

### Obecná ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád je zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném a účinném znění (dále jen „Reklamační řád“).
- 1.2 Produkty společnosti ELKO EP, s.r.o. se rozumí výrobky společnosti ELKO EP, s.r.o. uvedené v Seznamu výrobků společnosti ELKO EP, s.r.o. (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 „prodávající“).
- 1.4 Kupujícím (objednatelem, odběratelem) se rozumí subjekt, který odebírá produkty přímo od prodávajícího (dále jen „kupující“).
- 1.5 Tento reklamační řád se vztahuje na produkty, u nichž je v záruční době uplatněna odpovědnost ze záruky za jakost produktů. Tímto Reklamačním řádem se řídí postup prodávajícího v případě uplatnění odpovědnosti ze záruky za jakost produktů.
- 1.6 Tento Reklamační řád je nedílnou přílohou smluv, jejichž předmětem je prodej/dodání produktů prodávajícím kupujícím, a jejichž právní režim se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném a účinném znění; kupující svým podpisem takové smlouvy vyjadřuje svůj souhlas s reklamačním řádem prodávajícího.

## 2.

### Záruční doba

- 2.1 Prodávající odpovídá za vady produktů, které se u produktů 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 odevzdání produktu kupujícím, byl-li produkt podle smlouvy odeslán, běží od dojití produktu do místa určení.
- 2.4 Kupujícím náleží u vad, na něž se vztahuje záruka za jakost, nároky z vad dle bodu 3.1 tohoto Reklamačního řádu. Co rozumíme pod pojmem vada, upravuje § 2161 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném a účinném znění.

## 3.

### Nároky z vad

- 3.1 Jestliže se v průběhu záruční doby vyskytnou u produktu vady, na které se vztahuje záruka, 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 orpavit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

3.2 Podmínkou vzniku nároků dle bodu 3.1 tohoto Reklamačního řádu je skutečnost, že kupující prodávajícímu oznámil vady v souladu s tímto Reklamačním řádem, tj. řádně a včas.

#### 4.

#### Způsob uplatnění nároků z vad

4.1 Prodávající poskytuje záruku za jakost pouze za podmínek stanovených v tomto Reklamačním řádu, které musejí být splněny současně (v případě nesplnění kterékoli z nich záruka bez dalšího skončí):

- kupující provedl při převzetí produktů od prodávajícího či ihned bezprostředně po dodání produktů prodávajícím kvalifikovanou kontrolu dodaných produktů. 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;
- kupující uplatní nároky z vad řádně a včas v souladu s tímto Reklamačním řádem (zejména bod 4.2 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 jakákoliv vada, na kterou se vztahuje záruka za jakost, je kupující povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 dnů ode dne, kdy kupující vadu zjistil, doručit prodávajícímu písemné oznámení o výskytu vad produktu obsahující 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“). Písemné oznámení kupující učiní na formuláři prodávajícího (Reklamační list) dostupného na [www.elkoep.cz](http://www.elkoep.cz). Kupující je povinen současně s písemným oznámením předložit prodávajícímu kopie dodacích listů, na jejichž základě byly produkty, u nichž uplatňuje kupující nároky z vad, kupujícímu dodány.

4.3 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 nebo umožnit prodávajícímu, případně osobám, jejichž prostřednictvím prodávající plní své závazky, neomezený přístup do místa, ve kterém je vadný produkt umístěn.

4.4 Nesplní-li kupující své povinnosti uvedené v bodech 4.2 a 4.3 Reklamačního řádu, prodávající jím uplatněný nárok z vad neuzná.

4.5 Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu při odstraňování vad veškerou potřebnou součinnost.

## 5.

### Neoprávněná reklamace

5.1 Záruka se nevztahuje na vady produktů způsobené dopravou, pokud ji zajišťuje kupující, dále na vady vzniklé

- běžným opotřebením;
- nesprávným užíváním či nesprávným skladováním produktu;
- porušením ochranných pečetí 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 nesmývatelnými psacími prostředky;
- používání, umístování, uskladňování produktů v nevhodných podmínkách 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;
- na vady 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 Reklamace produktů 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.

6.3 Místem uplatnění nároků z vad kupujícím je:

ELKO EP, s.r.o.  
Reklamační oddělení  
Palackého 493  
769 01 Holešov, Všetuly  
Mail: [reklamace@elkoep.cz](mailto:reklamace@elkoep.cz)  
Tel.: +420 573 514231  
Fax: +420 573 514236

## 7.

### Výměna / vrácení zboží

7.1. Výměnou zboží se rozumí výměna původního typu za funkčně příbuzný typ (nikoliv výrobek určený pro jiné použití), přičemž celková hodnota nově objednaného zboží musí být stejná nebo vyšší než hodnota původního zboží určeného na výměnu.

7.2. Podmínky pro výměnu / vrácení zboží:

- a) zboží musí být vráceno kompletní a v původním stavu, včetně originálních obalů

- b) zboží ani obal nesmějí být jakkoliv poškozeny
- c) zboží nesmí jevit známky opotřebení a používání
- d) zákazník musí uvést číslo faktury, ve které je zboží fakturováno
- e) správné a kompletní vyplnění formuláře **143 Žádost o výměnu/vrácení zboží**, který je dostupný ke stažení zde: <http://www.elkoep.cz/obchodni-podminky/>

#### 7.3. Lhůta pro výměnu/vrácení zboží

Lhůta pro výměnu zboží je 30 dní od dodání zboží; pro koncové zákazníky platí lhůta 14 dní.

Lhůta pro vrácení zboží je max. 1 rok od data prodeje. Možnost vrácení se vztahuje pouze na zboží v záruční lhůtě.

#### 7.4. Úhrada nákladů při výměně / vrácení zboží:

Zákazník je povinen při výměně/vrácení zboží uhradit tyto náklady:

- a) náklady na přepravu (dle skutečnosti)
- b) manipulační poplatek činí 10% z fakturované ceny bez DPH, minimálně však 300 Kč

Pokud dodavatel zjistí, že náklady na manipulaci budou vyšší než manipulační poplatek v bodě 7.4.b), informuje odběratele o výši těchto nákladů. Pokud bude odběratel stále trvat na vrácení zboží, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli tyto více-náklady na manipulaci odběrateli.

- c) manipulační poplatek se neúčtuje se v případě chyby ze strany dodavatele

#### 7.5. Místo určení pro zaslání zboží na výměnu / vrácení:

Zákazník zasílá zboží na adresu uvedenou v bodu 6.3.. Součástí zásilky musí být vyplněný formulář **143 Žádost o výměnu/vrácení zboží**. Náklady na dopravu hradí zákazník, mimo případ chybného dodání ze strany dodavatele.

Zboží zaslané dobírkou nebude přijato.

#### 7.6. Doklady vystavované při výměně / vrácení zboží

- a) odběratelská faktura na nové zboží určené na výměnu
- b) odběratelský dobropis na původní hodnotu vyměňovaného zboží
- c) odběratelská faktura na manipulační poplatek a úhradu přepravy (služby)

## 8.

### Závěrečná ustanovení

7.1 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti 1.1.2014. Tímto datem také pozbývají platnost všechny předešlé verze.

7.2 Změny Reklamačního řádu vyhrazeny.

7.3 Neoddělitelnou přílohu tohoto Reklamačního řádu tvoří vzor Reklamačního protokolu a vzor Reklamačního listu.

V Holešově dne 1.1.2014