Záruční podmínky & reklamační řád

Kompletní záruční podmínky a reklamační řád výrobků xRover.

Vydal

Volter s.r.o.

IČ: 29051886

Sídlo

Klimentská 1216/46

110 00 Praha 1

Reklamace

+420 732 182 173

info@volter.cz

Provozovna

Ve Žlíbku 1800/77, Hall H10

193 00 Praha 20

Úvod

Reklamační řád je zpracován v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího ohledně záruky prodávajícího za jakost zboží při převzetí a práva kupujícího z vadného plnění se řídí zejména ustanovením § 2161 a násl. občanského zákoníku a příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Prodávající odpovídá za vady, které se vyskytnou u prodaného zboží v záruční době. Lhůta pro uplatnění reklamace je 24 měsíců (není-li stanoveno jinak). Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Záruční doba a životnost výrobku jsou různé pojmy. Životnost je dána způsobem a intenzitou používání a nemusí být vždy stejná jako záruční doba. Při intenzivním užívání může být životnost kratší než záruční doba.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech

Je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny. Jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím.

Vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti). Je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním,

skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením. Vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

Čl. I: Jakost při převzetí

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy: zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal v návodu na použití. Zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí. Zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti. Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit.

Čl. II: Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v provozovně Volter s.r.o., Ve Žlíbku 1800/77, Hall H10, 193 00 Praha 20, případně v jakékoli další provozovně prodávajícího. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, nebo záručního listu. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

Zboží musí být řádně vyčištěno, zbaveno veškerých nečistot a hygienicky nezávadné. Společnost Volter s.r.o. je oprávněna odmítnout převzetí zboží, které nebude splňovat zásady obecné hygieny, k reklamačnímu řízení. Reklamaci je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned, jakmile se vada objeví.

Čl. III: Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího.

Čl. IV: Reklamace zboží poškozeného přepravou

Při dopravě zboží třetí stranou, kterou společnost Volter s.r.o. využívá pro dopravu zásilek zákazníkům v regionu České republiky, může dojít k poškození zásilky nebo jejího obsahu.

Pokud přepravní služba doručuje kupujícímu zásilku, která je viditelně poškozena, má kupující právo odmítnout převzetí zásilky s udáním důvodu poškození obalu. Pokud bude kupující chtít přesto balík převzít, je pracovník pošty nebo kurýrní služby povinen se zákazníkem sepsat protokol o poškození zásilky.

V případě, že zákazník po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být způsobeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit ihned, nejpozději do 24 hodin, společnosti Volter s.r.o., která bude kupujícího informovat o dalším postupu.

Čl. V: Podstatné a nepodstatné porušení smlouvy

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 1.

Vada je považována za podstatné porušení smlouvy tehdy, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal; v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Čl. VI: Náklady reklamace a řešení sporů

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého reklamačního práva dle zákona č. 89/2012 Sb.

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

Pokud prodávající prokáže, že spotřebitel zneužil svá práva k uplatnění reklamace zejména za účelem obohacení se nebo obcházení zákona, má právo požadovat po spotřebiteli náhradu nákladů, které mu vznikly v souvislosti s výkonem práv spotřebitele.