

## **Reklamační řád společnosti TERATTI PARTS s.r.o. určen zákazníkům - spotřebitelům**

### **I.**

Tento reklamační řád upravuje postup zákazníka a společnosti TERATTI PARTS s.r.o. v případě, že i přes veškeré úsilí o zachování kvality zboží společnosti TERATTI PARTS s.r.o. vznikne na straně zákazníka důvod pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady, tedy ošetřuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při reklamaci zboží a provádění záručních a pozáručních oprav. Smluvními stranami jsou prodávající (tedy společnost TERATTI PARTS s.r.o.) a zákazník (tedy osoba, která zboží od prodávajícího zakoupila).

Reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené ve společnosti TERATTI PARTS s.r.o., jehož reklamační řád je v souladu s tímto reklamačním řádem. Tento reklamační řád se vztahuje i na jiné smlouvy, např. smlouvu o dílo (dále dohromady všechny smluvní typy jako kupní smlouva).

Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny občanskoprávní závazkové vztahy uzavřené v době platnosti a účinnosti toho reklamačního řádu, resp. platnosti a účinnosti příslušných předpisů občanského práva a zákona o ochraně spotřebitele a jejich kogentních ustanovení.

Předpokladem oprávněného nároku zákazníka k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávajícího zboží je vznik vady v záruční době za současného požadavku nezavinění vady jednáním či opomenutím zákazníka. Po zakoupení zboží je tedy nutné, aby zákazník zachovával všechna pravidla prevence a správného užívání výrobku. Zvláště pak je výrobek nutno podrobovat pravidelné údržbě, aby nedocházelo ke zkrácení doby jeho životnosti a správné funkčnosti. Podrobnější informace nalezne zákazník v záručním listě a návodu k použití, které získá při koupi výrobku.

Zákazníkovi je umožněno seznámit se s tímto reklamačním řádem v místě, kde zboží zakoupil, popř. na webových stránkách prodávajícího [www.teratti.cz](http://www.teratti.cz) a <http://eshop.teratti.cz/> a o tomto byl prodávajícím vyrozuměn při koupi zboží.

### **II.**

Vyskytne-li se v průběhu záruční doby u zakoupeného zboží vada, je zákazník oprávněn tuto vadu uplatnit u prodávajícího jako právo z odpovědnosti za vady, tedy zboží reklamovat.

Vadou se pak rozumí změna vlastnosti zboží, která se projevuje jako rozpor s kupní smlouvou, tedy stav, kdy zboží přestane mít jakost a užitné vlastnosti kupní smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jejich zástupcem popisované. Příčinou vzniku vady, kterou lze v rámci záruky uplatnit, je zejména použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, nevhodné konstrukční řešení. Vada se může projevit jako rozpor s kupní smlouvou, jako vada odstranitelná nebo neodstranitelná.

Jako záruční vadu nelze uznat změnu zboží, která vznikla nevhodnou montáží zboží, opotřebením zboží, nevhodným používáním zboží, zejména užíváním k účelům, ke kterým není určeno, mechanickým poškozením at' již zákazníkem, třetí osobou nebo přírodními vlivy a procesy či v důsledku přirozených změn materiálů, ze kterých je zboží vyrobeno.

Kupující musí k reklamaci předložit doklad o nákupu zboží, jehož vady jsou reklamovány. Zboží k reklamaci je nutno předložit kompletní a zbavené nečistot.

Kupující nemá právo uplatnit záruku na vady, na které byl prodávajícím před převzetím věci upozorněn, o nichž věděl nebo které sám způsobil.

### III.

Reklamaci je zákazník oprávněn uplatnit v kterékoli provozovně prodávajícího, kde je to s ohledem na sortiment nabízeného zboží možné, nebo i v sídle společnosti. Reklamaci může zákazník uplatnit osobně nebo písemně poštou.

Reklamované zboží zaslané zákazníkem na náklady společnosti TERATTI PARTS s.r.o. (dobírka) nebude přijato, pokud toto nebylo písemně dohodnuto se zaměstnancem prodávajícího.

Základní podmínkou pro uplatnění reklamace je předložení dokladu o nabytí vlastnictví k produktu, tj. nákupním dokladem, které slouží současně jako záruční doklad, popřípadě uvedením čísla tohoto dokladu do reklamačního protokolu.

Prodávající nebo jím pověřený zaměstnanec je povinen se zákazníkem sepsat reklamační protokol, resp. potvrzení. V tomto protokolu je povinen uvést, kdy byla reklamace zákazníkem uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován.

Jakmile je výše uvedený protokol sepsán, není zákazník oprávněn měnit vybraný způsob vyřízení reklamace za jiný, pokud se tak nedohodne s prodávajícím.

Zákazník je povinen se o vyřízení reklamace aktivně zajímat, tedy zejména se informovat, zda je již vyřízena. Může tak činit telefonicky či osobně v místě, kde zboží reklamoval.

Pokud si zákazník do 72 hodin od ukončení lhůty pro vyřízení reklamace zboží nevyzvedne či nepožádá o jeho zaslání, bude mu účtováno skladné ve výši 20,- Kč bez DPH denně.

### IV.

Zákazník, který se rozhodne zboží reklamovat, je tak povinen učinit v záruční době. Po jejím uplynutí jeho právo zaniká. Záruční doba je 24 měsíců a začíná běžet ode dne převzetí zboží zákazníkem (popř. ode dne, kdy k tomu byl spotřebitel oprávněn a nevyzvedl si zboží), popř. ode dne provedení díla.

Do záruční doby se nepočítá období od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy je zákazník povinen převzít zboží po vyřízení reklamace.

Dojde-li k výměně reklamovaného zboží za nové, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí i stran součástky, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.

## V.

Reklamacce musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího uplatnění.

Prodávající je povinen zákazníkovi při ukončení reklamačního řízení vydat potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce, včetně potvrzení o provedení opravy a délce jejího trvání, popř. písemné odůvodnění zamítnutí reklamacce.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, za které odpovídá prodávající, má spotřebitel právo:

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Spotřebitel sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže spotřebitel změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li spotřebitel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li spotřebiteli, že vady neodstraní, může spotřebitel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li spotřebitel své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má spotřebitel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud spotřebitel neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí spotřebiteli způsobit nepřiměřené náklady.

Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může spotřebitel požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže spotřebitel změnit bez souhlasu prodávajícího.

Jde-li o zboží použité, činí záruka mezi prodávajícím a spotřebitelem 12 měsíců, a prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

**VI.**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 15.1.2018 a platí do vydání nového reklamačního řádu.

V Českých Budějovicích, dne 15. 1. 2018

Schválil:

Eva Chrastová  
jednatel