

Uplatnění reklamace

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamace“) uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho sídla nebo provozovny určené k přijímání reklamací. Pokud je v potvrzení o právech z vad (záručním listě) uvedena třetí osoba určená k opravě zboží, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatňuje kupující reklamaci u této třetí osoby určené k provedení opravy. Kupující je při uplatnění reklamace povinen dodat prodávajícímu reklamované zboží, společně s příslušenstvím, které je nezbytně nutné k posouzení vad zboží (např. kabely pro spuštění). Kupující je při uplatnění reklamace povinen prodávajícímu prokázat, že je oprávněn uplatňovat reklamaci, a to alespoň předložením kopie dokladu o zakoupení zboží (faktury, dodací list), kopie potvrzení o právech z vad (záručního listu) nebo jiným věrohodným způsobem. Kupující není povinen při uplatnění reklamace dodat prodávajícímu originál dokladu o zakoupení zboží (fakturu, dodací list), originál potvrzení o právech z vad (záruční list), původní obal zboží ani návod k použití. Prodávající doporučuje kupujícímu, aby bylo zboží dodáno k reklamaci pokud možno v původním obalu, který zajistí bezpečnost zboží po dobu přepravy. Prodávající doporučuje kupujícímu přepravu zboží pojistit. Prodávající doporučuje kupujícímu, aby uplatnil reklamaci bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady zboží, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání.

7.21. Lhůty pro vyřízení reklamace

Po uplatnění reklamace je prodávající povinen rozhodnout o oprávněnosti reklamace ihned, ve složitějších případech do tří (3) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady zboží. V provozovně prodávajícího musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací. Reklamace včetně odstranění vad musí být prodávajícím vyřízena v následujících lhůtách:

v případě kupujícího spotřebitele bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění,

v případě kupujícího podnikatele nejpozději do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění,

případně v delší lhůtě, na které se mohou prodávající s kupujícím dohodnout.

Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.