

Reklamační řád

Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, č. 513/1991 Sb. a č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební Zboží (dále jen „Zboží“) zakoupené na www.ventuni.cz, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).

Spotřebitelská smlouva je smlouva kupní pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně provozovatel www.ventuni.cz, tedy dodavatel.

Prodávající je společnost UNITRADE HK s.r.o., se sídlem Akademika Heyrovského 1178/6, 500 03 Hradec Králové, IČ: 25370243, DIČ: CZ25370243 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové vložka C 27548. UNITRADE HK s.r.o. je podnikatelský subjekt, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

Zákazníkem internetového obchodu je Kupující. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje Kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a Kupující spotřebitel. Záruční lhůta začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím. Záruční doba činí 24 měsíců s výjimkami stanovenými Zákonem pro Kupujícího spotřebitele a 12 měsíců s výjimkami stanovenými Zákonem pro Kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě. V případě výměny Zboží začíná běžet nová záruční doba.

Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

Na žádost spotřebitele je Prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu Prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, Prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací Kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

Vyřízení reklamace

V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad Zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav Zboží určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje záruční list.

Kupující je oprávněn vyžadovat záruční opravu v autorizovaných servisních střediscích, jejichž seznam je přiložen k dokumentaci ke Zboží, případně jej sdělí Prodávající na dotaz Kupujícího.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícím přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého Zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

Servisní středisko po řádném vyřízení Reklamace vyzve Kupujícího k převzetí opraveného Zboží.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání Zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke Zboží.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena Kupujícímu převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.

Průběh reklamace

1. Kupující doručí zboží, které reklamuje na korespondenční adresu Prodávajícího, kterou je prodejna a expediční sklad Prodávajícího: UNITRADE HK s.r.o. , Roudnička, Zalomená 34, 500 02 Hradec Králové
2. V případě doručení reklamace osobně je Kupujícímu vystaven Reklamační list na počkání. V případě doručení poštou, nebo podobným způsobem, je Reklamační list Kupujícímu vystaven a zaslán na elektronickou adresu, kterou Kupující uvedl u své objednávky jako kontaktní, neuvede-li Kupující výslovně adresu jinou, a to do tří (3) pracovních dnů od doručení reklamace Prodávajícímu.
3. Reklamační řízení bude vyřízeno v zákonem stanovené lhůtě, nejdéle však 30 dnů, nedohodnou-li se Kupující a Prodávající výslovně jinak.
4. O vyřízení reklamace bude Kupující informován buďto zasláním zboží zpět společně s reklamačním protokolem - to v případě, že bude reklamace zamítnuta, zboží opraveno

nebo vyměněno za nový kus. V případě, že bude reklamáce uznána a zákazníkovi bude vrácena kupní cena, bude o tomto informován buďto telefonicky nebo elektronickou poštou a to na tel. čísle, respektive e-mailové adrese, které uvedl v objednávce, nevedl-li Kupující výslovně jinak.

V případě oprávněné reklamáce má Kupující právo na úhradu přiměřené náhrady dopravného, které Kupující užil k doručení reklamovaného zboží Prodávajícímu.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. září 2018. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.