

REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný firmou GAISLER Zlín (dále „prodávající“)

Slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad spotřebního zboží. Byl vypracován ve smyslu zákona v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele v platném znění.

článek 1

PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA REKLAMACI VADNÉHO ZBOŽÍ

Není-li prodávaná věc při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou nebo vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, může kupující uplatnit u prodávajícího své právo z odpovědnosti za vady zboží. **Za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu.**

Jestliže kupující uplatní právo z odpovědnosti za vady zboží (dále jen reklamace), je majitel firmy nebo jím pověřený pracovník povinen o oprávněnosti reklamace rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

V provozovně musí být po celou dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena:

- 1) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění,**
- 2) případně v delší lhůtě, na které se mohou prodávající s kupujícím dohodnout.**

Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující stejná práva, jako by šlo o vadu, kterou nelze odstranit dle článku 6 tohoto reklamačního řádu. Majitel firmy nebo jím pověřený pracovník přijme reklamaci, jestliže je zboží řádně čisté a kompletní, vysušené a posouzení reklamace nebrání obecné zásady hygieny.

článek 2

MÍSTO PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující by měl uplatnit reklamaci nejlépe u dodavatele, u kterého bylo zboží zakoupeno. Kupující má však právo uplatnit reklamaci:

1. v kterékoli provozovně patřící prodávajícímu, v níž je přijetí reklamace možné, a to s ohledem na sortiment prodávajícího zboží,
2. v místě nebo sídle podnikání prodávajícího.

Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn., že kromě vytknutí vad dokládá i místo, cenu zboží a dobu zakoupení zboží, což prokáže nejlépe prodejním dokladem, záručním listem, popř. jiným věrohodným způsobem.

článek 3

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Prodávající odpovídá za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci kupujícím v záruční době.

Lhůta pro uplatnění reklamace (záruční doba) je 24 měsíců ode dne převzetí zboží v prodejně.

V případě jiné délky záruční doby, je tato vyznačena na prodejních dokladech. Na žádost kupujícího je prodávající povinen vydat kupujícímu při prodeji záruční list s vyznačením rozsahu a podmínek záruky. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje místo záručního listu doklad o zakoupení věci. Právo na reklamaci zboží kupujícímu zanikne, nebylo-li uplatněno v záruční době.

Reklamaci by měl kupující uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena. Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.

Vyřídí-li se reklamace výměnou vadného zboží za nové, běží lhůta pro uplatnění reklamace opětovně od okamžiku převzetí nového zboží kupujícím.

článek 4

ROZPOR S KUPNÍ SMLOUVOU

V případě, že zboží **při jeho převzetí kupujícím** není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně uvedl zboží do stavu, který kupní smlouvě odpovídá, a to dle požadavku kupujícího buď výměnou věci nebo její opravou, není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. **To neplatí v případě, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.** V případě, že dojde k závadě nebo ke změně vlastností zboží v průběhu užívání a je plně dodržován návod na užívání zboží, vyplívají prodávajícímu povinnosti uvedené výše. V případě prokázání nedodržení uživatelských postupů, které jsou stanoveny uživatelským návodem, nebo návodem k použití zboží nebude toto považováno za rozpor s kupní smlouvou.

článek 5

ODSTRANITELNÉ VADY

Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobků a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě. Lhůta pro odstranění vady nesmí přesáhnout 30 kalendářních dnů, popř. delší, na které se prodávající s kupujícím dohodli. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.

Prodávající je povinen uvést bezplatně a bez zbytečného odkladu věc do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, **není-li to k povaze vady neúměrné,** nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o odstranitelnou vadu již použitého zboží, má kupující právo požadovat pouze bezplatné, včasné a řádné odstranění vady, zatímco prodávající má povinnost vadu bez odkladu odstranit. **Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do záruční doby nepočítá.**

Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení (reklamační lístek) o tom, kdy reklamaci uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

článek 6

NEODSTRANITELNÉ VADY

Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván. Jde-li o neodstranitelnou vadu, může kupující požadovat:

1) výměnu zboží za nové

2) zrušení kupní smlouvy (kupující vrátí vadné zboží a obdrží zpět celou kupní cenu)

Vyskytne-li se na zboží jiná neodstranitelná vada, jež nebrání jeho užívání, a nepožaduje-li kupující výměnu věci, vzniká kupujícímu právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit.

Tatáž práva jako při výskytu neodstranitelných vad má kupující i tehdy, projeví-li se na zboží stejná odstranitelná vada i po předchozích dvou opravách nebo vyskytnou-li se na zboží současně alespoň tři odstranitelné vady.

článek 7

ZBOŽÍ PRODÁVANÉ ZA NIŽŠÍ CENY

Výrobky, které mají vady (vadné nové výrobky nebo výrobky použité), jež nebrání tomu, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, musí být prodávány jen za nižší ceny. **Kupujícího je nutné upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.**

Vyskytne-li se u výrobku prodáváného za nižší cenu skrytá vada, která brání z funkčního hlediska užívání k danému účelu, má kupující právo výrobek reklamovat v souladu s články 3, 4, 5 a 6 tohoto reklamačního řádu. Pokud se vyskytne na výrobku prodáváném za nižší cenu jiná neodstranitelná

vada, jež však nebrání v použití k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku.

U věcí použitých je možné zkrátit záruční dobu na 12 měsíců za předpokladu, že se prodávající takto s kupujícím dohodne. Prodávající je pak povinen tuto dobu uvést v dokladu o koupi věci.

Byla-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady takto prodaného zboží v plném rozsahu.

článek 8
ŘEŠENÍ SPORŮ

Ve sporech vzniklých v rámci řízení rozhoduje soud.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem: 20. srpna 2007

Ve Zlíne dne 20.8.2007

Podpis majitele firmy:.....

Ing. GAISLER Bohumil
GAISLER Zlín
Sokolská 2837-160 01 Zlín
tel/fax/4nam: 577 011 526
DIČ: 303-5710230966