

Reklamační řád

Reklamační řád

Tento reklamační řád je určen pro osobu spotřebitele (maloobchod).

Ustanovení pro velkoobchod (tj. vztah mezi naší společností a fyzickou či právnickou osobou, která uzavírá smlouvu v rámci vlastní obchodní, výrobní nebo obdobné činnosti či při samostatném výkonu svého povolání) nejsou tímto reklamačním řádem definována.

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a služeb poskytovaných naší společností PROFIECU.CZ s.r.o., sídlem Potoční 1094, Frýdek, 738 01 Frýdek-Místek IČ: 08546363, DIČ: CZ08546363 zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 79898

Adresa pro doručování:

PROFIECU.CZ s.r.o.,

Potoční 1094, Frýdek, 738 01 Frýdek-Místek

Telefonní číslo: +420 735 070 197

Kontaktní e-mail: info@profiecu.cz

1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

Jako prodávající odpovídáme za to, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží: má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá Vaší představě, máte v případě, že jste spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 6 Obchodních podmínek pro Maloobchod.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se vady nevyskytnou v záruční době. Nejste-li spotřebitelem, není Vám záruka za jakost poskytována. Článek 2 se vztahuje pouze na spotřebitele.

Jako poskytovatel služeb odpovídáme za to, že díl nemá při převzetí vadu, kterou jsme měli dle smlouvy opravit.

2. Jaká je záruční doba?

U nepoužitého zboží činí záruční doba dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží, není-li na webovém rozhraní nebo v dokumentech přiložených ke zboží stanovena delší záruční doba. U použitého (reparovaného) zboží je záruční doba dvanáct měsíců od převzetí zboží.

Zboží v podobě řídicí jednotky prodávající před odesláním testuje na zařízení, které simuluje konkrétní vůz spotřebitele v provozu. Na každou řídicí jednotku dává prodávající spotřebiteli 3týdenní garanci (nad rámec výše uvedené zákonné záruky, garance je běží tedy souběžně se

zákonnou zárukou prodávajícího), v rámci které může spotřebitel jednotku odzkoušet a ověřit její funkčnost. Garanci je možné za příplatek, jehož výši na vyžádání sdělí prodávající, prodloužit na dobu trvání 1 roku. Během poskytnuté garance se prodávající zavazuje v případě jakéhokoli spotřebitelem prokázánoho problému, vyměnit řídicí jednotku do 7 pracovních dní od uplatnění garance a prokázání nefunkčnosti, nebo vrátit spotřebiteli zaplacenou kupní cenu, kdy volba způsobu řešení garance je na straně prodávajícího.

3. Kdy nás informovat o vadě?

O případné vadě nás informujte bez zbytečného odkladu poté, kdy máte možnost zařízení prohlédnout, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje. Jde-li o vadu služby, lze vadu reklamovat do šesti měsíců od provedení služby.

4. Jaká práva z vadného plnění máte?

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zboží používáno zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, máte právo na jeho bezplatnou opravu.

U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku můžete místo odstranění vady požadovat výměnu vadného výrobku za bezvadný, nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, máte právo na výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo máte právo od kupní smlouvy odstoupit.

Právo na přiměřenou slevu máte i v případě, že nejsme schopni dodat Vám novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, nebo v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době.

U použitého zboží máte nárok pouze na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Právo odstoupit od smlouvy nebo právo požadovat dodání nové věci nemáte v případě, že nemůžete zboží vrátit ve stavu, v jakém jste jej obdrželi (s výjimkou případů stanovených zákonem).

V případě vady služby máte nárok na bezplatnou nápravu. Nelze-li vadu odstranit, máte právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

5. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

jste o vadě před převzetím věci věděli;

jste vadu sami způsobili;

uplynula záruční lhůta

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

opotřebení zboží způsobené jeho užíváním (za opotřebení způsobené užíváním se považuje i snížení kapacity baterií a akumulátorů);

vady způsobené nesprávným užíváním zboží, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním, neodbornou manipulací, porušením ochranných plomb či pečeti.

U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídáme za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána.

Neodpovídáme za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.

6. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u naší společnosti (nebo osoby, která je na webovém rozhraní uvedena jako osoba určená k opravě) uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem:

Pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně. Reklamaci můžete provést na reklamačním formuláři, který naleznete na našich webových stránkách.

Reklamované zboží doručíte (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na naši doručovací adresu.

Při zasílání zabalte zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení.

Ke zboží je vhodné přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace. Nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení.

V případě sporné reklamace rozhodneme o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 20.05. 2020