

Reklamační řád

obchodní společnosti

TELMO a.s.,

se sídlem Štěřboholská 560/73, Hostivař, 102 00 Praha 10, IČ: 473 07 781,

zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 20073,

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese

www.jabloshop.cz

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“). Tento reklamační řád upravuje vztahy mezi prodávajícím a kupujícím při reklamaci zboží zakoupeného u prodávajícího. Není-li v tomto řádě uvedeno jinak, je kupujícím myšlen spotřebitel. Kupující je povinen seznámit se reklamačním řádem jakož i všeobecnými obchodními podmínkami společnosti TELMO a.s. (dále jen VOP). Uzavřením kupní smlouvy dává kupující souhlas s tímto Reklamačním řádem

Dle § 2 odst. 1. písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, se spotřebitelem rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu zaměstnání.

Vady zboží

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal,

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Práva a vady zboží

Nemá-li zboží výše uvedené vlastnosti, může kupující požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že má zboží vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Kupující sdělí prodávajícímu výběr svého konkrétního práva z vadného plnění. Tuto volbu nelze bez souhlasu prodávajícího změnit, ledaže kupující zvolil opravu věci a ta není objektivně možná. Pokud kupující právo nezvolí, může prodávající vadu odstranit podle své volby.

Lhůty

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Záruční doba pro kupujícího činí 24 měsíců.. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.

Ostatní

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha zboží, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení zboží (fakturu), obsahující údaje, které musí obsahovat záruční list. Záruční list musí mimo jiné obsahovat obchodní firmu prodávajícího, jeho IČ a sídlo. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

Kupující 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 kupujícího 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 kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

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.

Při jakékoli návštěvě servisního technika u kupujícího je třeba, aby byl vyhotoven protokol o zjištěných závadách a formě jejich odstranění. Bez takového protokolu není návštěva servisního technika brána v potaz.

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 (poboček).

Náklady reklamace a řešení sporů

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce
Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 IČ: 000 20 869
Email: adr@coi.cz
Web: <https://adr.coi.cz/cs>

Kupující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>, je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

Kupující – podnikatel

Kupující - podnikatel je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Je-li kupující podnikatel, řídí se uplatnění práv za vady příslušnými ustanoveními z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Záruční doba pro kupujícího-podnikatele je 24 měsíců. Prodávající se zavazuje rozhodnout o reklamaci ve lhůtě do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktním e-mailu. Prodávající a kupující - podnikatel se zavazují, že veškeré spory plynoucí z vad zboží budou řešit smírnou cestou. V případě, že k smírnému řešení nedojde, rozhodne ve věci věcně a místně příslušný soud.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 10.3.2019. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.