

Reklamační řád

1. Všeobecná ustanovení

a) Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s Občanským zákoníkem a vztahuje se na zboží, u kterého byla reklamační uplatněna v záruční době.

2. Popis dodávky

a) Každá dodávka montáže, výrobku je předána dokladem předání (protokol o předání, dodacím listem). Vyúčtování je provedeno daňovým dokladem. Doklady slouží i jako dodací a záruční list, pokud tento není přibalený a potvrzený u zboží již od výrobce (nakupované zboží, které je součástí dodávky). Souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dokladu předání. Pokud si zboží neodebírá osobně, tak se rozumí převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá dopravce.

b) Montáže, výrobky bez montáže jsou dodávány se zárukou 24 měsíců, pokud není uvedeno jinak ve smluvním ujednání (smlouvě o dílo).

c) Nakupované zboží, které je součástí dodávky je dodáváno se zárukou 24 měsíců. Na zboží, ke kterému dává výrobce záruční list, ručí prodávající po dobu této záruky, nejméně však 24 měsíců. Záruka 24 měsíců se nevztahuje na součásti s nižší životností, než je uvedena záruční lhůta. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím.

d) Záruka se vztahuje na výrobní vady výrobků nebo jiné vady, pokud nebyly způsobeny neodborným nebo nešetrným zacházením, použitím výrobku v rozporu s jeho účelem nebo návodem k obsluze, mechanickým poškozením, opotřebením nebo působením jiných nestandardních jevů. Proávající má právo odmítnout reklamaci zboží v případě zřetelné manipulace s doklady, vztahujícími se ke zboží.

3. Způsob podání reklamace

Proces zahájení reklamace je zahájen pouze v případě, že zadavatel reklamace předá podnětnou reklamaci

a) písemně

b) elektronicky formou e-mailové zprávy na adrese: obchod@regultech.cz

c) osobně v kanceláři firmy v době pracovní doby od 7:00 do 15:30

Na reklamaci je sepsán Reklamační list, který musí obsahovat datum dodání, název zakázky (výrobku), reklamované množství, popis závady.

4. Popis vypořádání reklamace

Pracovník po ohlášení reklamace stanoví stav reklamace, určí zda jde o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci. V případě oprávněné reklamace se dohodne se zákazníkem na časovém harmonogramu při odstraňování vady.

Pokud nelze telefonicky určit vadu, vyšle odpovědného pracovníka, který určí o jakou závadu se jedná, příp. ji ihned odstraní. Nejde-li odstranit na místě, zajistí firma dle rozsahu poškození opravu po dohodě v co nejkratším termínu.

Dopravu na místo uplatnění reklamace hradí zákazník v případě neoprávněné reklamace. Reklamované zboží musí být ve vhodném obalu, aby neohrožilo jeho poškození při přepravě a manipulaci.

3. Povinnost prodávajícího

a) O výsledku reklamace vyrozumí reklamujícího formou elektronické pošty, pokud se strany nedohodnou jinak. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečných odkladů a to nejpozději do jednoho měsíce ode dne

RegulTech servis, s.r.o.	Adresa:	Telefon / fax:	IČO	DIČ	č.ú.
Sídlo firmy	: Býšř čp.23, 533 22 Býšř	466 689 326 / 466 689 326	: 64790479		
Kanceláře	: Karla Čapka 1661, 500 02 Hr. Králové	495 518 269 / 495 518 704		: CZ64790479	
Pobočka	: Bohunická 52, 619 00 Brno	547 212 618 / 547 212 618			: 598140277 / 0100

Společnost je registrována obch. rejstříkem u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C., vl. 9512

Webové stránky : <http://www.regultech.cz>

uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodnou jinak. Dnem uplatnění reklamace se rozumí datum obdržení reklamovaného zboží.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen tuto vadu odstranit.

Je-li to vzhledem k povaze vady úměrné, může kupující požadovat výměnu výrobku, nebo týká-li se vada jen součásti výrobku, výměnu této součásti.

Požádá-li kupující o výměnu výrobku a je to úměrné vzhledem k povaze vady, avšak z objektivních důvodů takový postup není možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny výrobku nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván, má kupující právo na výměnu výrobku nebo má právo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vady odstranitelné, avšak kupující nemůže výrobek řádně užívat pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad, má kupující nárok na výměnu výrobku nebo má právo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která nebrání řádnému užívání výrobku, má kupující právo na výměnu výrobku, přiměřenou slevu z ceny výrobku nebo může od smlouvy odstoupit.

4. Definice některých pojmů reklamačního řízení

Přiměřenou slevou z ceny výrobku se rozumí sleva, která procentuálně odpovídá snížení užitné hodnoty výrobku v důsledku vady.

Odstoupení od smlouvy je úkon kupujícího, po němž má kupující nárok na vrácení obvyklé kupní ceny oproti vrácení výrobku, přičemž výše vrácené částky může být snížena v případě nadměrného opotřebení výrobku.

Výměnou výrobku se rozumí poskytnutí nového výrobku stejného druhu oproti vrácení výrobku kupujícím.

Úměrnost požadavku na výměnu výrobku je dána, pokud by vzhledem k charakteru vady nebyla oprava výrobku ekonomická, což posuzuje prodávající.

Právo volby je možnost kupujícího zvolit některý z nároků, které jsou dány pro konkrétní druh vady (oprava, sleva, výměna výrobku, odstoupení od smlouvy), přičemž jakmile kupující volbu učiní, nemůže ji jednostranně změnit.

Opětovným vyskytnutím vady po opravě se rozumí situace, kdy se u výrobku poťřetí vyskytne shodná vada, na níž se vztahuje záruka.

Větším počtem vad se rozumí situace, kdy se u výrobku vyskytnou nezávisle na sobě tři různé vady, na něž se vztahuje záruka.

6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.10. 2008
Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.

V Hradci Králové

dne 1.10.2008

Schválil:

RegulTech servis, s.r.o.

Sídlo firmy : Býšť čp.23, 533 22 Býšť
Kanceláře : Karla Čapka 1661, 500 02 Hr. Králové
Pobočka : Bohunická 52, 619 00 Brno

Telefon / fax:

466 689 326 / 466 689 326 IČO : 64790479
495 518 269 / 495 518 704 DIČ : CZ64790479
547 212 618 / 547 212 618 č.ú. : 598140277 / 0100

Společnost je registrována obch. rejstříkem u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C., vl. 9512

Webové stránky : <http://www.regultech.cz>