REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **ZEMAN Váhy s.r.o.**

1. Základní ustanovení a pojmy

1.1.
Tento **Reklamační řád** (dále jen **RŘ**) navazuje na **Všeobecné obchodní podmínky** (VOP) dodavatele (vydavatele tohoto RŘ), v nichž jsou také v odstavci 1.2. vymezeny základní pojmy a v odstavci 1.3. jsou uvedeny platné údaje o dodavateli.

Tento **Reklamační řád** byl vydán za účelem splnění povinností vyplývajících z platných právních předpisů, týkajících se ochrany spotřebitele a vztahuje se na dodávání a prodej produktů dle kapitoly 2. VOP dodavatele uživatelům (koncovým zákazníkům), tedy na maloobchodní prodej dle odstavce 3.1. VOP.

Dodávání a prodej produktů dodavatele prodejcům v rámci velkoobchodního prodeje dle odstavce 3.2. VOP, včetně řešení reklamací, se řídí **Velkoobchodními podmínkami** (VDP) a **Dealerskou smlouvou**.

Cílem tohoto RŘ je informovat odběratele a zákazníky dodavatele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vadu výrobků a služeb (dále jen reklamace). Současně informuje o tom, kde a jak lze reklamaci uplatnit, kde jsou reklamační opravy prováděny a za jakých podmínek.

1.2.
Jakákoliv uzavřená smlouva (Kupní smlouva, Smlouva o dílo, Servisní smlouva) má vyšší prioritu, než tento RŘ; pokud je ve smlouvě rozpor s ustanoveními tohoto RŘ, platí ustanovení dané smlouvy.

Vztah mezi **dodavatelem** a uživatelem **soukromou fyzickou osobou** se řídí dle ustanovení Občanského zákoníku a
vztah mezi **dodavatelem** a **právnickou osobou** nebo **podnikatelem-fyzickou osobou** se řídí dle odpovídajících ustanovení Obchodního zákoníku.

2. Odpovědnost za vady při prodeji a provozu

2.1.
Pokud neurčují podmínky dohodnuté mezi dodavatelem (prodávajícím) a kupujícím jinak, je dodavatel povinen dodat zboží v kvalitě odpovídající účelu, pro který bylo zboží objednáno a pro nějž se zpravidla užívá, při dodržení pokynů dle přiloženého „Návodu k použití“. Dodavatel je povinen zajistit prodej zboží, které musí mít požadovanou a dohodnutou kvalitu, a to minimálně v souladu s platnými právními předpisy.

2.2.
Rozpor s vlastnostmi výrobku, deklarovanými dodavatelem při prodeji, zjištěný do 1 měsíce ode dne převzetí zboží se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže jinak.

2.3.
Pokud to umožňuje povaha zboží a na žádost kupujícího, je povinností dodavatele umožnit při předání nově zakoupeného zboží jeho kontrolu. V případě zjištění vady je dodavatel povinen vadu na místě bezplatně odstranit, případně se s kupujícím dohodnout na způsobu a termínu odstranění vady.
Pokud se u prodávaného zboží vyskytne drobná vada, která však nemá zásadní vliv na funkci a bezpečnost výrobku (například vzhledová vada, poškození dizajnu), má kupující právo na výměnu zboží nebo na přiměřenou slevu z ceny, pokud chce uživatel zařízení i v takovémto stavu zakoupit a používat.

2.4.
Dodavatel je oprávněn k vyřízení reklamace (provedení záruční opravy) použít třetí subjekt, například některou smluvní servisní organizaci.

2.5.
Dodavatel ani servisní firma, která zařízení případně instalovala, nenese v žádném případě odpovědnost za škody finančního charakteru vzniklé poruchou nebo špatnou funkčností výrobku. Uživatel si může za úplatu nechat provést u dodavatele nebo pověřené servisní firmy pravidelné kontrolní prohlídky, čímž vyloučí možnost nečekané a někdy pozdě projevené poruchy zařízení a tím předejde případným vzniklým škodám.

3. Povinnosti dodavatele

3.1.
Dodavatel zajistí přejímku nově dodávaného zboží v souladu s podmínkami dohodnutými s odběratelem. Odběr a převzetí zboží probíhá osobně (na provozovně prodávajícího nebo po dohodě na místě, určeném kupujícím), nebo zasláním poštovní či jinou přepravní službou. Při předávání zboží na provozovně kupujícího není dodavatel povinen ani nemá možnost zjišťovat, zda je přebírající osoba k převzetí kompetentní, proto považuje za kompetentní každou dospělou osobu, zastupující kupujícího na jeho provozovně.

3.2.
Dodavatel je povinen k prodávanému výrobku (s výjimkou zboží spotřebního charakteru) přiložit „Návod k použití“ v českém jazyce, Záruční list (řádně a úplně vyplněný) a na vyžádání také Prohlášení o shodě; toto odpovídá zákonu 22/1997 Sb. a navazujících předpisů a to u výrobků, u nichž to zákon 22/1997 Sb. vyžaduje.

3.3.
Dodavatel je také povinen dodat k prodávanému zboží jako doklad o předání Dodací list a dále dodané zboží vyúčtovat Daňovým dokladem, a to v souladu s Obchodním zákoníkem, Zákonem o účetnictví a dalšími navazujícími právními předpisy. Dodací list může být v případě hotovostní platby být integrován s Daňovým dokladem.

4. Uplatnění reklamace a povinnosti odběratele

4.1.
Odběratel je povinen nezneužívat výhod reklamace ke svému prospěchu.

4.2.
Reklamaci uživatel zařízení uplatní vždy u dodavatele.

4.3.
Uživatel zařízení je povinen uplatnit reklamaci či požadavek na záruční opravu neprodleně po zjištění závady, aby tak předešel ještě rozsáhlejšímu poškození daného zařízení při jeho dalším používání.

5. Záruční doba

5.1.
Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží (výrobku) odběratelem.

5.2.
Na jednotlivé výrobky, zboží a servisní úkony je dodavatelem stanovena záruční doba v souladu s Obchodním zákoníkem dle následujících bodů:

a. Na **nové zařízení či výrobek** je dodavatelem stanovena záruční doba **6**, **12**, nebo **24 měsíců** od data prodeje nebo od data instalace (v případě instalace na místě určeném odběratelem), dle typu zařízení. V případě prodeje soukromé fyzické osobě (viz. odstavec 1.2.) je záruční doba pro všechna zařízení vždy nejméně **24 měsíců** od data prodeje.

b. Na **použité zařízení či výrobek**, repasovaný dodavatelem, je individuálně smluvená záruční doba.

c. Na **speciální díly a příslušenství**, kde nelze zabránit jejich předčasnému opotřebení ani prokázat zanedbání jejich správného ošetřování (zejména akumulátorů, tiskových hlav atd.) je stanovena záruční doba **6 měsíců** od data jejich převzetí odběratelem.

d. Na **opravy a servis** veškerých zařízení a výrobků (zejména vah, registračních pokladen a příslušenství) je stanovena záruční doba **3 měsíce** od data převzetí opraveného výrobku uživatelem na provozovně dodavatele, nebo na místě určeném uživatelem. Záruka se však vztahuje pouze na stejnou závadu, která byla při dané opravě či servisním zásahu opravována.

e. Na **materiál a náhradní díly**, použité při opravách a servisu veškerých zařízení a výrobků (zejména vah, registračních pokladen a příslušenství) je stanovena záruční doba **3 měsíce** od data převzetí opraveného výrobku uživatelem na provozovně dodavatele, nebo na místě určeném uživatelem. Záruka se však vztahuje pouze na díly, které byly při dané opravě či servisním zásahu vyměněny.

6. Záruční podmínky

6.1.
Záruka je podmíněna předložením řádně vyplněného a potvrzeného Záručního listu nebo dokladu, dokládajícího pořízení daného zařízení nebo zboží.
6.2.
Záruka není podmíněna zasláním zboží do servisu v originálním balení. Avšak je doporučeno v případě zaslání reklamovaného zařízení do servisu přepravní službou použít originální obal s ohledem na zamezení dalšího poškození při přepravě daného zařízení. Pokud dojde k dalšímu poškození reklamovaného zařízení při jeho zaslání do servisu nevhodně zvolenou přepravou nebo důsledkem nedostatečného obalu, takováto oprava není uznána jako záruční (dle odstavce 6.6.b) a je v plné výši účtována odběrateli, který případně řeší reklamaci přepravy s přepravcem.
Při reklamaci je preferován osobní dovoz reklamovaného zařízení do servisu a jeho odvoz, nebo provedení opravy daného zařízení servisním technikem dodavatele přímo u uživatele v místě jeho používání.

6.3.
Dodavatel předá odběrateli spolu s ostatními doklady při předání zakoupeného zařízení mimo jiné také potvrzený Záruční list pro dané zařízení.
Záruční list se nevystavuje pro drobné zboží (například závaží, etiketovací kleště atd.) a pro zboží či materiál spotřebního charakteru (například papírové kotoučky, etikety pro potisk atd.). Zde pro případnou reklamaci postačí předložení dokladu o zakoupení.

6.4.
V době záruky má uživatel právo na bezplatné opravy na svém zařízení. Hradí pouze náklady na dopravu servisního technika na místo opravy nebo náklady na přepravu zařízení do servisu.

6.5.
Záruka poskytovaná uživateli se vztahuje na vady materiálu a výrobní nedostatky zjištěné během záruční doby, pokud ovšem byl výrobek zapojen na správné síťové napětí a byl používán v souladu s Návodem k obsluze. Opotřebení, vzniklé používáním výrobku, se nepovažuje za závadu (toto se týká zejména tiskáren).

6.6.
Záruka se nevztahuje na závady způsobené:

a. mechanickým poškozením
b. přepravou
c. zásahem nepovolané osoby včetně uživatele dovnitř zařízení – tedy porušení servisní plomby dodavatele
d. používáním nevhodného či méně kvalitního spotřebního materiálu (v případě tiskárny)
e. používáním zařízení v rozporu s pokyny uvedenými v Návodu k obsluze
f. použitím zařízení v prostředí nevhodném pro daný typ zařízení (mokrém, chemicky agresivním) s výjimkou zařízení do takového prostředí určených
g. neodvratnou událostí nebo živelnou pohromou

6.7.
Veškeré opravy a zásahy do zařízení smějí zásadně provádět pouze pracovníci dodavatele nebo pověřené (smluvní) servisní firmy. Prokazatelné zásahy uživatele nebo nepovolaných osob do zařízení nebo do Záručního listu mají za následek okamžité propadnutí nároku na záruku. Pro zamezení přístupu nepovolaných osob do zařízení může dodavatel aplikovat na zařízení **servisní plombu**.

6.8.
Instalaci, záruční a pozáruční opravy si uživatel zajistí přímo u dodavatele nebo u jím doporučené servisní organizace. Instalace není zahrnuta do ceny výrobku a uživatel ji hradí firmě, která instalaci provedla. Uživatel ve vlastním zájmu dbá pokynů servisního technika při instalaci.

6.9.
Bude-li v Záručním listu uveden jiný uživatel zařízení, než ten, který uplatňuje záruční opravu daného zařízení (zejména v případě prodeje daného zařízení původním uživatelem uživateli novému), přechází záruka na daný výrobek při dodržení všech ostatních podmínek automaticky na nového uživatele zařízení.

6.10.
Pokud se jedná o záruční opravu zařízení (váhy), použitého jako stanovené měřidlo a pokud bylo nutno při servisním zásahu porušit plomby ověření, zajistí dodavatel znovu následné ověření u příslušné instituce (ČMI) buď přímo, nebo prostřednictvím své servisní sítě (třetích firem) a nese poměrnou část nákladů na toto ověření, přičemž zbývající část nákladů na ověření nese uživatel. Vychází se z platnosti ověření (dané zákonem) 2 roky – poměrná část nákladů se tedy dělí dle zbývající platnosti stávajícího ověření:

- do konce platnosti stávajícího ověření zbývají 2 roky – náklady následného ověření nese celé dodavatel
- do konce platnosti stávajícího ověření zbývá 1 rok – náklady následného ověření nese z jedné poloviny dodavatel a z jedné poloviny uživatel
- platnost stávajícího ověření končí v daném roce – náklady následného ověření nese celé uživatel

7. Termíny vyřízení reklamace a lhůty k uplatnění práv

7.1.
Dodavatel rozhodne o reklamaci pokud možno ihned. Ve složitějších případech, kdy je nutné odborné posouzení, nejpozději v zákonem stanoveném termínu.

7.2.
Reklamace včetně odstranění zjištěných vad musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s uživatelem vzhledem k rozsahu závady nedohodnou jinak. Pokud nelze závadu v této lhůtě odstranit, má kupující nárok na výměnu výrobku, případně jeho vrácení za plnou finanční náhradu.

7.3.
Práva z odpovědnosti za vady zboží, na které platí záruční doba, zanikají, nebyla-li uplatněna v záruční době nebo neprodleně po jejich zjištění.

7.4.
Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen zboží převzít, se do záruční doby nepočítá.

7.5.
Dodavatel je povinen na požádání vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

7.6.
Dojde-li k výměně zařízení, začne záruční doba běžet znovu ode dne převzetí nového zařízení.

9. Závěrečná ustanovení

9.1.
Vydavatel tohoto RŘ si vyhrazuje právo na změnu tohoto RŘ. Případná změna bude řádně zveřejněna a bude se vztahovat na objednávky přijaté až po datu jejího zveřejnění a nabytí účinnosti.

9.2.
Reklamační řád v tomto znění je zveřejněn dne 1.9.2016 a od tohoto dne nabývá účinnosti.

ODDÍL B

(specifikuje vztahy vydavatele tohoto Reklamačního řádu a jeho velkoobchodních odběratelů – prodejců kategorie Partner a Dealer, odebírajících zboží za účelem jeho dalšího prodeje)

1. Odpovědnost za vady při prodeji a provozu

1. Obecně se řídí vztah mezi **dodavatelem** a **prodejcem** (**právnickou osobou** nebo **podnikatelem-fyzickou osobou**) Dealerskou smlouvou, uzavřenou mezi dodavatelem (prodávajícím) a prodejcem (odběratelem), Velkoobchodními podmínkami dodavatele (**SE-103**) a dále dle odpovídajících ustanovení Obchodního zákoníku.

2. **Obchodní vztah**, řešení reklamací a záručního servisu **mezi prodejcem a uživatelem** je **záležitostí prodejce**, jeho Reklamačního řádu a jeho Všeobecných obchodních podmínek. Obecně se také, jako každý jiný obchodní vztah, řídí ustanoveními Obchodního zákoníku a Občanského zákoníku.

3. Pokud neurčují podmínky dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím jinak, je dodavatel povinen dodat zboží v kvalitě odpovídající účelu, pro který bylo zboží objednáno a pro nějž se zpravidla užívá, při dodržení přiloženého „Návodu k použití“. Dodavatel je povinen dodat zboží, které má požadovanou a dohodnutou kvalitu, a to minimálně v souladu s platnými právními předpisy.

4. Rozpor s vlastnostmi výrobku, deklarovanými dodavatelem při prodeji, zjištěný do 1 měsíce ode dne převzetí zboží se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže jinak.

5. Dodavatel ani Prodejce nenese v žádném případě odpovědnost za škody vzniklé poruchou výrobku. Uživatel si může za úplatu nechat provést u pověřené servisní firmy pravidelné kontrolní prohlídky, čímž vyloučí možnost nečekané a někdy pozdě projevené poruchy zařízení a tím předejde případným vzniklým škodám.

2. Povinnosti dodavatele (prodávajícího)

1. Obecně odpovídá dodavatel za dodávku zboží dle §411 až §442 Obchodního zákoníku. Konkrétní podmínky pro jednotlivé dodávky mohou být určeny jinak a to ve smlouvě nebo jím nahrazujícím právně závazným dokumentem.

2. Dodavatel je povinen k prodávanému výrobku (s výjimkou zboží spotřebního charakteru) přiložit „Návod k použití“ v českém jazyce. Na vyžádání dodá také Prohlášení o shodě, odpovídající zákonu 22/1997 Sb. a navazujících předpisů a to u výrobků, u nichž to zákon 22/1997 Sb. vyžaduje.

3. Prodávající (dodavatel) je také povinen dodat k prodávanému zboží jako doklad o předání Dodací list a dále dodané zboží vyúčtovat Daňovým dokladem, a to v souladu s Obchodním zákoníkem, Zákonem o účetnictví a dalšími navazujícími právními předpisy. Dodací list může být v případě hotovostní platby být integrován s Daňovým dokladem.

3. Uplatnění reklamace a povinnosti kupujícího

1. Kupující (prodejce) je povinen nezneužívat výhod reklamace ve svůj prospěch.

2. Pokud to umožňuje povaha zboží a na žádost kupujícího, při osobním předání prodávající umožní kontrolu prodávaného zboží. V případě zjištění vady je prodávající povinen vadu na místě bezplatně odstranit, případně se s kupujícím dohodnout na způsobu a termínu odstranění vady.

   V případě zjištění závady při předání nebo po doručení zboží je povinen prodejce neprodleně informovat dodavatele a uplatnit u něj reklamaci. Prodejce dle svého uvážení a možností toto nové zboží ihned vymění za jiné, nebo si je vyžádá ke zpětnému předání či zaslání a následně závadu odstraní, nebo zboží vymění. Pokud se u prodávaného zboží vyskytne drobná vada, která však nemá zásadní vliv na funkci a bezpečnost výrobku (například vzhledová vada, poškození dizajnu), má kupující právo na výměnu zboží nebo na přiměřenou slevu z ceny zboží, pokud chce zařízení i v takovémto stavu odebrat

3. Ve chvíli, kdy už bylo zařízení uvedeno do provozu a začalo být používáno, je každá reklamace záležitostí obchodního vztahu prodejce a uživatele – viz. odstavec B.1.2. tohoto Reklamačního řádu.

4. Pokud vznikne problém nebo neshody při řešení reklamace mezi uživatelem a prodejcem (dealerem dodavatele), má uživatel i prodejce právo požádat dodavatele (vydavatele tohoto Reklamačního řádu) o pomoc s řešením vzniklé situace.

5. Organizační a finanční záležitosti, týkající se záručního servisu při dealerském prodeji jsou specifikovány v souboru Velkoobchodní podmínky (**SE-103**).

4. Záruční doba

1. Na jednotlivé výrobky, zboží a servisní úkony stanovil dodavatel svým zákazníkům (uživatelům) záruční dobu v souladu s Obchodním zákoníkem dle následujících bodů:

   a. Na **nové zařízení či výrobek** je prodávajícím stanovena záruční doba **6**, **12**, nebo **24 měsíců**.
   b. Na **použité zařízení či výrobek**, repasovaný prodávajícím, je individuálně smluvená záruční doba.
   c. Na **opravy a servis** veškerých zařízení a výrobků (zejména vah, registračních pokladen a příslušenství) je stanovena záruční doba **3 měsíce** od data převzetí opraveného výrobku kupujícím (uživatelem) na provozovně prodávajícího (dodavatele), nebo na místě určeném kupujícím. Záruka se však vztahuje pouze na stejnou závadu, která byla při dané opravě či servisním zásahu opravována.
   d. Na **materiál a náhradní díly**, použité při opravách a servisu veškerých zařízení a výrobků je stanovena záruční doba **3 měsíce**. Záruka se vztahuje pouze na díly, které byly při dané opravě či servisním zásahu vyměněny.

2. Při prodeji zboží dodavatelem prodejci začíná běžet záruční doba pro odstranění závad nebo pro případnou dodávku náhradních dílů ode dne prodeje zboží dodavatelem prodejci.