

Reklamační řád CHVALIS s.r.o. platný od 1. 1. 2014

Tento reklamační řád stanoví práva a povinnosti smluvních stran z odpovědnosti za vady pro dodávky obchodní společnosti CHVALIS s.r.o.

I. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád byl vypracován v souladu s občanským zákoníkem, v platném znění a vztahuje se na všechna plnění obchodní společnosti CHVALIS s.r.o., IČ: 25433971, se sídlem Hoštka, Velešická čp. 54, PSČ 411 72, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 18176. (dále jen „dodavatel“), u nichž odběratel v záruční době řádně uplatňuje u dodavatele vady jeho plnění.

Plněním dodavatele se rozumí dodávky zboží, výrobků a servisních služeb na základě kupních a/nebo servisních smluv uzavřených mezi prodávajícím – zhotovitelem -dodavatelem a odběratelem -kupujícím-objednatel.

Odběratelem se rozumí kupující v kupních smlouvách a objednatel v servisních smlouvách.

Dodavatelem se rozumí CHVALIS s.r.o., jako prodávající v kupních smlouvách a jako zhotovitel v servisních smlouvách

Odběratel uzavřením příslušné smlouvy s dodavatelem souhlasí s tímto reklamačním řádem ve znění platném ke dni uzavření smlouvy.

II. Prohlídka plnění

Odběratel je povinen si plnění při převzetí plnění řádně a s odbornou péčí zkontrolovat a prohlédnout. Prohlídku je odběratel povinen provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče. Odběratel je povinen dodavateli písemně oznámit vady bez zbytečného odkladu poté, co vady zjistil nebo měl zjistit při prohlídce plnění, kterou je povinen provést podle prvního odstavce tohoto článku. Uplatní-li odběratel právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

III. Záruka za jakost

Dodavatel poskytuje na svá plnění záruku za jakost dle občanského zákoníku. Zárukou za jakost se dodavatel zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci. Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Ujednají-li však strany jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran. Záruční doba běží od odevzdání věci odběrateli; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než dodavatel, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud odběratel objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci. Plyne-li z prohlášení dodavatele nebo z dokladu o předání, že dodavatel dodal menší množství věcí, nevztahují se na chybějící věci ustanovení o vadách. Právo odběratele z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na odběratele, byť se projeví až později. Právo odběratele založí i později vzniklá vada, kterou dodavatel způsobil porušením své povinnosti. Odběratel nemá právo ze záruky, způsobil-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na odběratele vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu dodavatel.

Záruční doba začíná běžet okamžikem převzetí plnění odběratelem, tj. dnem uvedeným v předávacím protokolu (servisním listu), dodacím listu, případně okamžikem doručení plnění odběrateli v případě zaslání předmětu plnění. Záruční doba poskytovaná dodavatelem činí u zboží a výrobků 12 měsíců, s výjimkou dodávek náhradních dílů a s výjimkou servisních služeb, u nichž činí záruční doba 6 měsíců. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době. Záruka se kromě případů uvedených v kupní smlouvě, servisní smlouvě, obchodních podmínkách dodavatele a všeobecných servisních podmínkách dodavatele nevztahuje na vady vzniklé opotřebením způsobeným obvyklým užíváním zařízení, chybnou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či instalací, které jsou v rozporu s pokyny k užívání. Rovněž nebude záruka uznána v případě mechanického poškození vinou odběratele či třetí osoby, poškozením způsobeným nadměrným a nevhodným užíváním, zanedbáním péče o zařízení, vniknutím cizích látek do zařízení (nečistot, vody, atd.), či poškozením způsobeným vyšší mocí. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku přepětí v rozvodné síti. Na zařízení se porušenými ochrannými pečeti, nálepkami, sériovými čísly, nebo nesoucí znaky nekvalifikované opravy se záruka nevztahuje.

Práva odběratele z vadného plnění nejsou dotčena, způsobil-li vadu použití věci, kterou odběratel předal dodavateli. To neplatí, prokáže-li dodavatel, že na nevhodnost předané věci odběratele včas upozornil a kupující na jejím použití trval, nebo prokáže-li, že nevhodnost předané věci ani při vynaložení dostatečné péče nemohl zjistit. Odběratel nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy.

IV. Vyřízení reklamací

Odběratel je povinen vadu plnění oznámit dodavateli, a to v sídle společnosti CHVALIS s.r.o., Hoštka, Velešická čp. 54, PSČ 411 72, tel.: 416 85 77 11, fax.: 416 81 41 98, e-mail: servis@chvalis.cz.

Na základě oznámení vady zjistí dodavatel, o jaké plnění a vadu plnění se jedná. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má odběratel právo

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Odběratel sdělí dodavateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže odběratel změnit bez souhlasu dodavatele; to neplatí, žádá-li odběratel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li dodavatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li, že vady neodstraní, může odběratel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

Nezvolí-li odběratel své právo včas, má práva podle § 2107 občanského zákoníku, tedy:

- Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- Dokud neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může dodavatel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může dodavatel odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí odběrateli způsobit nepřiměřené náklady.
- Neodstraní-li dodavatel vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může odběratel požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže odběratel změnit bez souhlasu dodavatele.

Do odstranění vady nemusí odběratel platit část ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu. Při dodání nové věci vrátí odběratel dodavateli na jeho náklady věc původně dodanou. Odběratel nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel.

To neplatí,

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- b) použil-li odběratel věc ještě před objevením vady,
- c) nezpůsobil-li odběratel nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- d) prodal-li odběratel věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí odběratel dodavateli, co ještě vrátit může, a dá dodavateli náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

Neoznámí-li odběratel vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

V případě, že se nejedná o vadu plnění, na kterou se vztahuje záruka dodavatele, oznámí toto odběrateli. V opačném případě, nebo pokud nebude jisté, zda se jedná o vadu plnění krytou zárukou dodavatele, vyhotoví dodavatel zprávu o přijetí reklamacie, kterou zašle odběrateli k potvrzení. Na základě potvrzené zprávy o přijetí reklamacie dodavatel vyhodnotí vadu plnění, příp. za tímto účelem vyšle k odběrateli svého pracovníka, a s odběratelem se dohodne, jakým způsobem bude reklamacie řešena. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má odběratel právo, aby

tato byla bezplatně odstraněna, a dodavatel je povinen vadu ve lhůtách dle tohoto reklamačního řádu odstranit. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby předmět plnění dodavatele mohl být řádně užíván jako věc bez vady, má odběratel právo na výměnu předmětu plnění nebo jeho součásti. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která nebrání tomu, aby předmět plnění dodavatele mohl být řádně užíván jako věc bez vady, má odběratel právo na slevu z ceny plnění. V případě zásahu pracovníka dodavatele u odběratele sepíše pracovník dodavatele zprávu od servisního technika, ve které popíše vadu, způsob jejího odstranění, zda byla odstraněna, případně, že se jedná o vadu neodstranitelnou. Reklamace, včetně odstranění vady, by měla být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů ode dne uplatnění reklamace. Dodavatel si vyhrazuje v nezbytných případech možnost jednostranného prodloužení této lhůty. V průběhu reklamačního řízení může být ze strany dodavatele poskytnuto odběrateli náhradní zařízení, aby nedošlo k narušení provozu odběratele. Na základě zprávy o přijetí reklamace příp. zprávy od servisního technika dodavatel uzná reklamaci jako oprávněnou nebo reklamaci jako neoprávněnou odmítne. O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí odběratele dodavatel předem dohodnutým postupem (prostředky komunikace na dálku nebo písemně).

V. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád společnosti CHVALIS s.r.o., IČ: 25433971, se sídlem Hoštka, Velešická čp.54, PSČ 411 72, zapsané do obchodního rejstříku, vedeného Krajským soudem v Ústí nad Labem v oddíle C, vložka 18176, se řídí právním řádem ČR, zejména občanským zákoníkem, dále pak dobrými mravy. Společnost CHVALIS, s.r.o. si vyhrazuje právo tento reklamační řád kdykoliv změnit.