

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

1. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek (dále jen jako „VOP“) společnosti ELLEMARE s.r.o., IČ 03667766 se sídlem Zlín, Pančava 242 PSC 760 01, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 97227 (společnost ELLEMARE s.r.o. dále jen jako „Prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem má Kupující přistupovat při reklamaci zboží zakoupeného od Prodávající.
2. Definice pojmů (slov či slosoví začínající velkým písmenem) obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud Reklamační řád pojem nedefinuje, má význam uvedený ve VOP. Pokud pojem není definován ani ve VOP, má význam užívaný v právních předpisech České republiky.
3. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a VOP ještě před objednáním zboží od Prodávající.
4. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávající Kupující výslovně souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
5. Jako doklad o záruce (záruční list) slouží daňový doklad (dále jen jako „faktura“) Prodávajícího. Prodávající vystaví fakturu ke každému zakoupenému zboží a uvede v něm všechny zákonem stanovené údaje, včetně údajů nezbytných pro případné uplatnění práv ze záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo atp.).
6. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, Prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu Prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi zboží váží.
7. Případná prodloužená záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami výrobce daného zboží a v souladu s jakoukoli související reklamou, přičemž v takovém případě záruční list vždy obsahuje takové náležitosti a je vydán v souladu s takovými podmínkami.

II. Délka záruky

1. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím.
2. Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). V případě prodeje použitého zboží Prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí Kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí zboží Kupujícím. Tuto dobu uvede Prodávající v dokladu o prodeji zboží a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U zboží prodávaného za nižší cenu

z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

III. Záruční podmínky

1. Kupující je povinen bezprostředně při dodání zboží překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost obalu) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou tím, že je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.
2. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu eshop@ellemare.com, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou Prodávající. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva zboží reklamovat, umožňuje však Prodávající možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
3. Místem pro uplatnění reklamace je adresa sídla Prodávající: Zlín Pančava 242 PSC 760 01. Je-li v záručním listě zboží uveden autorizovaný servis, který je v místě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo v tomto autorizovaném servisu.
4. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu sídla Prodávajícího nebo autorizovaného servisu. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, zásilka by měla být označena viditelně "REKLAMACE" a obsahovat:
 - a) reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství),
 - b) podrobný popis závady a
 - c) kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresu a telefonní číslo a/nebo email).V případě neuvedení těchto informací je Prodávající znemožněna identifikace původu i závady zboží. Uvedený postup je doporučen i Kupujícímu – spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Prodávající dále doporučuje ke zboží přiložit též kopii nákupního dokladu a uvést preferovaný způsob vyřízení reklamace (viz níže).
5. Kupující – podnikatel doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, Pokud bylo v minulosti zboží již reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nákupním či reklamačním dokladu musí být uvedeno stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i Kupujícímu – spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.
6. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaného zboží s jiným, pracovníky Prodávající nepotvrzeným zbožím, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li Prodávající u zboží výslovně uvedeno, že dané zboží je kompatibilní výhradně se zbožím uvedeným na eventuálním seznamu či naopak není kompatibilní se zbožím uvedeným na eventuálním seznamu.
7. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé:

- a) použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení či nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití,
 - b) špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek,
8. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):
- a) mechanickým poškozením zboží,
 - b) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
 - c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo určeno Prodávající nebo výrobcem zboží,
 - d) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
 - e) poškozením zapříčiněným nadměrným zatěžováním zboží nebo jeho používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
 - f) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
 - g) zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
 - h) v důsledku poškození zapříčiněného přírodními živly nebo vyšší mocí.
- Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, mezi Kupujícím a Prodávající výslovně dohodnuty, Kupujícím vymíněny nebo Prodávající deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží
9. Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se Kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo Kupujícího zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.
10. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro dostatečné vymezení závady Prodávající doporučuje textovou formu.
11. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

IV. Vyřízení reklamace

1. V případě Kupujícího – spotřebitele Prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

2. Reklamací včetně odstranění vady Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
3. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s Kupujícím – spotřebitelem. Takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na zboží skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná vůči Kupujícímu – podnikateli, kdy o reklamace bude rozhodnuto nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamace.
4. Prodávající vydá Kupujícímu – spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
5. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (Prodávající doporučuje požádat o úhradu těchto nákladů nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady zboží má spotřebitel také právo na úhradu nákladů souvisejících s tímto odstoupením.
6. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl Kupující povinen zboží převzít. O vyřízení reklamace je zákazník informován e-mailem, který uvedl při objednání zboží, neuvede-li později pro tento účel jiný email či jiný způsob, kterým má být o vyřízení reklamace informován.
7. Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.
8. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je Prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.
9. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého bylo zboží přijato do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným občanským průkazem nebo cestovním pasem.

V. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je platný od 1. 7. 2017. Je k dispozici v sídle a provozovnách Prodávající nebo elektronicky na www.ellemare.com

