

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný společností ELEKTRAM spol. s r.o. – elektrotechnický velkoobchod, se sídlem Bratří Štefanů 902, 500 03 Hradec Králové, IČ 47 45 04 36, společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové v odd. C vl. 9304 (dále jen „prodávající“).

## I. Reklamační řád

1. Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací. Reklamační řád upravuje práva a povinnosti spotřebitele a prodávajícího vyplývající z odpovědnosti za vady věci.

## II. Shoda s kupní smlouvou a rozpor s kupní smlouvou

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména že je bez vad.
2. Nestanoví-li občanský zákoník jinak, shodou s kupní smlouvou se rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, na základě reklamy výše uvedených osob očekávané, pro věc takového druhu obvyklé, že věc odpovídá požadavkům právních předpisů, je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.
3. Přípouští-li to povaha věci, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby mu byla její činnost předvedena.
4. V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (rozpor s kupní smlouvou), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně uvedl věc do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci nebo její opravou. Teprve není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení peněz. Toto ustanovení však neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

## III. Záruka, vymezení pojmů

1. Prodávající odpovídá za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době. Při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců. Prohlášením v záručním listu vydaném kupujícímu může prodávající poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené zákonem. Délka záruční doby uvedená v záručním listu musí vycházet ze záruční doby poskytované výrobcem.
2. Záruka běží od okamžiku převzetí zboží kupujícím. Má-li zakoupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.
3. Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
4. Záruka se také nevztahuje na vady způsobené neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, špatnou obsluhou nebo poškozením elektrostatickým výbojem. Záruka se nevztahuje na škody vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo provozu za extrémně neobvyklých podmínek. Dále se záruka nevztahuje na vady způsobené poruchami v elektrické síti, nevhodnými provozními podmínkami, nesprávnou instalací nebo neoprávněným zásahem.
5. Nejde o vadu, pokud z povahy věci vyplývá, že životnost věci je kratší než zákonná záruční doba, a proto při obvyklém užívání dojde k celkovému opotřebení prodané věci ještě před uplynutím záruční doby.
6. Nároky ze záruky nelze uplatnit, byla-li závada odstraněna mimo autorizované opravy.

#### IV. Místo uplatnění reklamace

1. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují především u **prodávajícího**, u kterého byla věc koupena.
2. Prodávající je povinen přijmout reklamaci **v kterékoli provozovně**, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání.
3. Je-li v záručním listu uveden jiný podnikatel určený k opravě (**autorizované opravny**), který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, může kupující uplatnit právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy.

#### V. Způsob uplatňování práv z odpovědnosti za vady

1. Vady musí kupující uplatnit u prodávajícího resp. u osob uvedených v článku IV. bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil. Odpovědnost se uplatňuje jednostranným právním úkonem, kterým kupující vytkne konkrétní vadu a sdělí, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vady uplatňuje. Vadu lze vytknout buď označením vadné věci nebo popsáním projevu vady.
2. Při reklamaci je kupující povinen prokázat hodnověrným způsobem svůj nárok vznášet reklamaci, to jest zejména doložit kdy a kde reklamované zboží zakoupil a za jakou cenu. Toto se dokládá především prodejním dokladem, např. pokladní stvrzenkou. Prodejní doklad musí být čitelný, řádně a úplně vyplněný a nepřepisovaný. Reklamované zboží musí být řádně vyčištěné.
3. Pokud kupující nedodá reklamované zboží včetně jeho součástí a příslušenství, nemůže být zboží přijato k reklamaci.
4. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení (reklamační protokol) obsahující údaje o tom, kdy reklamaci uplatnil, jakou vadu výrobku vytýká, jak byla reklamace vyřízena (údaj o provedení opravy) a jak dlouho reklamace trvala, nebyla-li vyřízena ihned. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

#### VI. Způsob vyřizování reklamace

1. O reklamaci rozhoduje prodávající. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.
2. Reklamace včetně odstranění vad musí být vyřízena ve lhůtách uvedených v ustanovení § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nejpozději do 30 dnů. Vyžadují-li to okolnosti konkrétního případu, dohodne prodávající s kupujícím delší lhůtu. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
3. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá.
4. Pokud zboží vykazuje vady vzniklé chybnou manipulací, záruka zaniká. Po dohodě s kupujícím může prodávající toto zboží opravit mimo záruční servis, ale jen na náklady kupujícího.

#### VII. Odstranitelné vady

1. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo požadovat:
  - a) odstranění vady, nebo
  - b) výměnu věci; toto právo však kupující má, jen není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Týká-li se vada jen součástí věci, může kupující požadovat výměnu součástí.Není-li výše uvedený postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci, nebo od smlouvy odstoupit.
  1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, jejichž odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita zboží, za předpokladu, že oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě.
  2. Pokud kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat, má právo požadovat výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz. O

opětovné vyskytnutí vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne; o stejnou vadu se jedná za situace, že vada má stejné projevy ve vlastnostech věci. Větším počtem vad věc trpí tehdy, má-li v době uplatnění nároku současně alespoň tři odstranitelné vady.

### **VIII. Neodstranitelné vady**

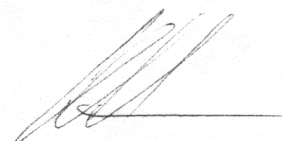
1. Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě bez zbytku odstranit.
2. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo
  - a) na výměnu věci, nebo
  - b) odstoupit od smlouvy.
3. Jde-li o jiné vady neodstranitelné, má kupující právo
  - a) požadovat výměnu věci,
  - b) požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny,
  - c) odstoupit od smlouvy.

### **IX. Zboží prodávané za nižší ceny**

1. Výrobky, které mají vady (nové výrobky s vadou nebo výrobky použité), jež nebrání tomu, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, musí být prodávány jen za nižší ceny. Kupujícího je nutné upozornit, že věc má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.
2. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, která měla věc při převzetím kupujícím .
3. U věcí použitých práva z odpovědnosti za vady zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Proávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně na 12 měsíců; tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci.
4. Má-li věc prodávaná za nižší cenu nebo věc použitá vadu, za kterou prodávající odpovídá, má kupující – v případě, kdy ho právní předpis opravňuje žádat výměnu věci – na místo tohoto práva jen právo na přiměřenou slevu .
5. Byla-li cena věci snížena z důvodu výprodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady takto prodaného zboží v plném rozsahu.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.5.2003

V Hradci Králové dne 28.4.2003



.....  
Ing. Jaroslav Chrték  
Generální ředitel