

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

Tento reklamační řád byl vypracován v souladu se zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník a zák. č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele, v platném znění a vztahuje se na spotřební zboží zakoupené od firmy MITRANET.CZ, s.r.o., u něhož jsou v záruční době řádně uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady.

Prodávající je obchodní společnost MITRANET.CZ, s.r.o., IČ: 26813041, se sídlem Lipník nad Bečvou, Mlýnecká 626, PSČ 751 31, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 27485 (dále jen „Prodávající“).

Kupující převzetím zboží od prodávajícího, vyzvednutím zboží v síti partnerských prodejců prodávajícího, nebo převzetím zboží na poště či od přepravce souhlasí s tímto reklamačním řádem.

II. Záruční podmínky

Kupující je povinen si zboží při převzetí řádně zkontrolovat a prohlédnout. V případě, že shledá na zboží vady, je povinen je bez zbytečného odkladu oznámit prodávajícímu. Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Prohlídku je kupující povinen provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče.

V případě mechanického poškození obalu zboží při převzetí od dopravce, je kupující povinen zkontrolovat stav tohoto zboží. Pokud bude při prohlídce zjištěno zjevné poškození zboží, je kupující povinen vyhotovit o tomto záznam za přítomnosti dopravce a převzetí odmítnout. Pokud kupující převzetí zboží neodmítne, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce pouze za podmínek uvedených v předchozím odstavci.

V případě odmítnutí zboží z důvodu poškození při přepravě, bude kupujícímu zaslán výrobek nový, a to bezplatně.

Podpisem přepravního listu kupující souhlasí s převzetím a stvrzuje, že dodané zboží je nepoškozené. Na pozdější reklamace způsobené během dopravy nebude brán zřetel. Výjimku tvoří mechanické poškození zboží, které při převzetí zásilky nebylo ani při náležité prohlídce zjevné. V takovém případě je kupující povinen uplatnit reklamaci do tří dnů od převzetí zboží.

Před prvním použitím zboží je kupující povinen řádně prostudovat záruční podmínky včetně příslušné uživatelské příručky (návodu k obsluze). V případě užívání výrobku v rozporu s uživatelskou příručkou (návodem k obsluze) nese kupující všechny důsledky, které mu tímto vzniknou, sám a jejich následná reklamace bude shledána neoprávněnou.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé opotřebením způsobeným obvyklým užíváním zboží, chybnou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou. Rovněž nebude záruka uznána v případě mechanického poškození vinou zákazníka, poškozením způsobeným nadměrným a nevhodným užíváním, zanedbáním péče o zboží, vniknutím cizích látek (prachu, vody, atd.) do zařízení, či poškozením způsobeným vyšší mocí. Stejně bude postupováno v případě vzniku vady v důsledku přepětí v rozvodné síti.

Prodávající neodpovídá za případné vady, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn a současně převzetí zboží neodmítl. Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

U zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Prodejce v případě převzetí zboží do reklamace neručí za obsah uložených dat a nastavení přístroje.

V případě zakoupení zboží v rámci podnikatelské činnosti se postupuje při reklamaci dle příslušných ustanovení zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění.

III. Záruční doba

Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě, případně daňovém dokladu (faktuře). Zákonná záruční doba je obecně 24 měsíců. Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

Uvedené záruční doby jsou určeny pro koncové zákazníky.

IV. Vyřízení reklamace

Místem pro uplatnění reklamace je prodejce, u kterého bylo zboží zakoupeno. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. Není-li uvedeno jinak, je místem pro uplatnění reklamace společnost MITRANET.CZ, s.r.o., Losertova 624, Lipník nad Bečvou 751 31.

Kupující může uplatnit reklamaci osobně, nebo zasláním zboží k reklamaci přepravní službou (spediční společností, poštou apod.). V případě zaslání zboží k reklamaci touto formou je kupující povinen přiložit reklamační formulář, který je součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího a je k dispozici na jeho internetových stránkách (www.mitragnet.cz), jakož i na adrese sídla prodávajícího.

V případě zaslání vadného zboží k reklamaci přepravní službou na vlastní náklady na adresu reklamačního oddělení prodejce, musí být zásilka viditelně označena nápisem "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží včetně kompletního příslušenství, kopii nákupního dokladu, platný záruční list, řádně vyplněný reklamační formulář (obsahující podrobné označení závady a specifikaci práv, která kupující v souvislosti s reklamací uplatňuje), případně i další doklady týkající se dodání zboží, a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, telefonní číslo). Zboží, které bude zasláno na náklady prodávajícího, nebude přijato.

V případě zaslání vadného zboží k reklamaci je kupující povinen předat zboží kompletní a ve vhodném obalovém materiálu, jež vyhovuje přepravním požadavkům dodaného zboží - nejlépe v původním obalu. Prodejce není povinen přijmout k reklamaci zboží, nebude-li vhodně zabaleno a předáno s požadovanými součástmi a příslušenstvím.

V případě neoprávněné reklamace bude kupujícímu účtován manipulační poplatek dle aktuálního ceníku a zboží bude na náklady a riziko kupujícího zasláno na jeho uvedenou adresu, pokud nebude dohodnuto jinak.

Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou.

Prodávající, po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného zboží,

- Uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí; není-li možné vyřídít oprávněnou reklamaci ihned, přijme reklamaci zboží do reklamačního řízení a o tomto pořídí písemný zápis
- Odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamované zboží vrátí kupujícímu
- Reklamované zboží přijme k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamace buďto uznána za oprávněnou a řádně vyřízena, nebo bude odmítnuta a zboží bude vráceno kupujícímu

O tom, kdy bylo právo z odpovědnosti za vady uplatněno, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání, případně o způsobu vyřízení reklamace, vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny nebo může od smlouvy odstoupit.

O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí prodávajícího kupující předem dohodnutým postupem (prostředky komunikace na dálku nebo písemně). Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

V. Závěrečná ustanovení

"V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamace nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv)."

Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Tento reklamační řád nabývá účinnost dne 1. 1. 2010. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.