

Reklamacce

Záruka na zboží se řídí ustanovením v občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.

Záruka se vztahuje pouze na závady, které jsou jednoznačně způsobeny vadou materiálu nebo vadou výrobní. Nevztahuje se na zboží poškozené neodbornou montáží, zanedbáním údržby či používáním k jiným účelům než je určeno. Délka záruční doby se v žádném případě nerovná délce životnosti výrobku. Běžné opotřebení vzniklé používáním výrobku nelze reklamovat jako vadu.

Souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu (dopravní listiny dopravci) při převzetí zboží. Pokud zboží neodebírá osobně, tak se rozumí převzetím okamžik, kdy zboží přebírá od dopravce.

Každá řádně podaná reklamacce bude předložena výrobcí k posouzení.

Upozornění: Vrácené zboží (k reklamaci, výměně, atd.) neposílejte na dobírku! Vyhraujeme si právo nepřevzít zásilky od zákazníků odeslané na dobírku!

Převzetí zboží od přepravce

Pokud kupující zjistí jakýkoliv rozdíl mezi tím, co je v dodacím listu a skutečně dodaným zbožím (například v druhu nebo množství) a/nebo pokud s dodávkou neobdrží správně vyplněný dodací list, je povinen ihned, nejpozději však do 3 dnů, kontaktovat prodávajícího, který vyhotovil fakturu. Pokud tak neučiní, na pozdější případnou reklamaci nebude brán zřetel.

Postup při uplatnění reklamacce

Pro zjednodušení procesu při zasílání a uplatňování reklamacce můžete využít náš reklamační protokol, který je třeba řádně vyplnit a přiložit k reklamovanému zboží.

Kam zaslat reklamaci?

Zasílací adresa pro reklamace: Nádražní 151,

793 26 Vrbno pod Pradědem

Tel.: +420 554 230 546

E-mail: hackenberg@ridex.cz

Co musí obsahovat zásilka s reklamovaným zbožím?

Řádně podaná reklamacce musí obsahovat:

- Reklamované zboží, které je dostatečně kompletní pro otestování závady
- Jméno, adresu, telefon a popř. e-mail kupujícího
- podrobný popis závady a popis toho, jak závada vznikla
- kopie dokladu o zakoupení reklamovaného předmětu (faktura, pokladní doklad, paragon – na nichž je prokazatelně uveden reklamovaný předmět)

Upozornění: Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Společnost Ridex s.r.o. je oprávněna odmítnout převzít k reklamačnímu

řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (Vyhláška 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).

Odeslání reklamace

Reklamované zboží pečlivě zabalte, aby nedošlo k dalšímu poškození. Pokud v jednom balíku bude více reklamovaného zboží, je nutné, aby zásilka obsahovala i seznam zboží. Výše uvedené doklady k řádně podané reklamaci musí být odeslány společně s reklamovaným zbožím.

Průběh reklamace

O průběhu celé reklamace budete informováni e-maily, které Vás upozorní na to, že Vaše reklamace byla námi přijata do systému, že byla vyřízena, že Vám byla odeslána, či že si ji máte možnost vyzvednout.

Nejčastější chyby při uplatňování reklamace

Nedostatečně zabalené zboží

V případě poškození během přepravy nenese společnost Ridex s.r.o. žádnou vinu a reklamaci takového zboží je třeba uplatňovat u přepravce, jehož podmínky pro dostatečnou ochranu přepravovaného zboží jsou pro vyřízení reklamace určující.

Zasíláte-li více produktů

Zašlete je vždy v jedné zásilce, případně na skutečnost, že zboží je v několika zásilkách, upozorněte v průvodním dopisu.

Neuvedeny všechny závady

Technik testuje zboží pouze na závady uvedené zákazníkem, proto se snažte být v popisu vady přesní. Především se pokuste vyvarovat strohému popisu závady "nefunguje".

Zaslání nekompletního zboží

Pro uplatnění reklamace a testování vady např. u přístrojů, posílejte vždy kompletní produkt. Zamezíte tak, prodloužení vyřízení reklamace.

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád obchodní společnosti (prodávajícího) Ridex s.r.o., IČ 60778571, DIČ CZ60778571, se sídlem Nádražní 151, 793 26 Vrbno pod Pradědem, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u KS v Ostravě, oddíl C, vložka 6672 popisuje postup, jakým způsobem provést reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

Jako doklad o záruce vystavuje společnost Ridex daňový doklad (fakturu) za zakoupené zboží, který zároveň slouží jako záruční list.

II. Délka záruky

Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží Kupujícím.

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). U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

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

III. Záruční podmínky

1. Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost balíčků a pásky, poškození krabice). Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka 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: ridex@ridex.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat

faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však společnosti Ridex možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3. Místem pro uplatnění reklamace je sídlo společnosti Ridex s.r.o., Nádražní 151, 793 26 Vrbno pod Pradědem.

4. Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii nákupního dokladu (faktury), podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejména zpáteční adresu a telefonní číslo, popř. e-mail). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (viz níže).

5. Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má).

6. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, 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. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé 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.

7. 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 produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

8. Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- mechanickým poškozením zboží,
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem,

- pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
- Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a společností Ridex výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

9. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

10. Společnost Ridex s.r.o. 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

Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí společnost Ridex s.r.o. bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke Kupujícímu-podnikateli, kdy o reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamace.

Společnost Ridex s.r.o. 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.

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 (doporučujeme požádat 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 věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení. 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 věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem nebo telefonicky, na kontaktní údaje, které uvedl již při nákupu.

Po vyřízení reklamace, upozorní společnost Ridex s.r.o. o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.

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 společnost Ridex s.r.o. oprávněna účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

V. Spotřební materiál

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. křídly, vyznačovací sprej, nátěry apod.), bývá jeho životnost (např. po otevření přípravku) uvedena na etiketě nebo v dodaných podkladech ke zboží.

Právo Kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vznikuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu. Společnost Ridex vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2014 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle společnosti Ridex s.r.o. nebo jako dokument na www.ridex.cz.