

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží

KUFI INT, s.r.o., Staropltzenecká 177, 326 00 Letkov

IČ: 26410656, DIČ: CZ26410656, zapsaná v OR Krajským soudem v Plzni oddíl c, vložka 18464

I. Úvodní ustanovení

Práva Kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Případy tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Rámcové kupní smlouvy (příloha č. 4) a je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- v případě nakládáním se zbožím, které je v rozporu s platnými technickými normami a návodem na obsluhu a používání zboží
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí Kupujícím,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je-li vada způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

II. Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u Prodávajícího v jeho sídle a to osobně, nebo písemně zasláním reklamačního protokolu (příloha dokumentu), na korespondenční adresu Prodávajícího, nebo na e-mailovou adresu servis@compact-aw.cz.

Pro uplatnění nároku z titulu vad zboží musí Kupující Prodávajícímu sdělit typ reklamovaného zboží, počet vadného množství, číslo faktury, popis vady nebo přesný popis, jak se vada projevuje a požadavek (návrh) řešení a kontaktní údaje na osobu, která reklamaci vyřizuje. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí Prodávající vadu po dohodě s Kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem, například pomocí dálkové diagnostiky. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost. Pokud se při posouzení vady ukáže, že na vadu se nevztahuje záruka, je Kupující povinen uhradit Prodávajícímu skutečně vynaložené náklady na posouzení takto reklamované vady.

III. Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. V případě prodloužené záruční doby se lhůta pro uplatnění prodlužuje. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u Prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že se na zboží projevila vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li Kupující vůči Prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a Kupující je nemůže užívat.

IV. Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen vydat Kupujícímu písemné potvrzení, reklamační protokol (vzor je součástí tohoto reklamačního řádu), ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady a Kupujícím preferovaný způsob vyřízení reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Kupující není oprávněn rozhodovat o technickém způsobu řešení reklamace, toto právo náleží výhradně prodávajícímu.

U tepelných čerpadel Compact AW má Kupující právo v případě prodloužené záruky na jeho bezplatnou opravu (v rozsahu záruky na jednotlivé části předmětu prodeje, pokud jsou tyto části v kupní smlouvě pro účely záruky rozčleněny), bez možnosti vrácení předmětu prodeje Prodávajícímu. Prodloužená lhůta na uplatnění vad (záruka) se vztahuje na funkční části předmětu prodeje, nikoli na estetické či technické parametry. V rámci prodloužené záruky si Prodávající vyhrazuje právo na záměnu předmětu prodeje stejného typu (obdobných parametrů), a to i v případě vady opravitelné.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 15 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je Prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet Kupujícího. Na tento postup musí Prodávající Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

V. Jakost při převzetí

Prodávající prohlašuje, že zboží předává Kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 Občanského zákoníku (zboží má vlastnosti, které si Kupující s Prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné).

VI Odpovědnost za vady

Odpovědnost Prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé/zjištěné v době 24 měsíců od převzetí zboží, v případě prodloužené záruky se tato doba prodlužuje na dobu prodloužené záruky. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Bude-li dodávka obsahovat vadné zboží, Kupující je oprávněn buď žádat dodání náhradního zboží za vadné (výměnu zboží), odstranění vad na zboží opravou nebo přiměřenou slevu podle § 2106 až § 2110 Obč. z..

VII Náklady reklamace a řešení sporů

V případě, že Prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se Kupující, nebo po dohodě s Prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

V případě, že Kupující oznámí Prodávajícímu vady zboží a tyto nejsou následně potvrzeny (uznány), nahradí Kupující Prodávajícímu náklady vzniklé reklamačním řízením.

VIII Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li Prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech Prodávajícího z vadného plnění, záruční list nebo smlouva nestanoví jinak.

IX Zvláštní ustanovení pro uplatnění reklamace u tepelných čerpadel Compact AW a komponent přímo souvisejících s tepelným čerpadlem Compact AW

V případě, že Kupující prodal tepelné čerpadlo Compact AW další osobě (fyzické nebo právnické), může při řešení reklamace, kterou přijal od svého zákazníka, požádat o součinnost technickou podporu společnosti KUFI INT. s.r.o..

Na základě doporučení technické podpory, vyžádá-li si to řešení reklamace, následně provede Kupující fyzickou kontrolu v místě instalace.

Pokud zjistí vady, které může sám opravit, vady opraví, případně si pro jejich odstranění vyžádá u společnosti KUFI INT. s.r.o. náhradní díly a následně společnost KUFI INT. vyúčtuje servisní zásah. V případě závady na oběhovém čerpadle v prodloužené záruční době (po uplynutí 24 měsíců zákonné záruční lhůty) má Kupující možnost objednat si oběhové čerpadlo u KUFI INT, s.r.o. se slevou 50 %.

V případě, že technická podpora detekuje závadu na chladivovém okruhu, nebo nebude-li Kupující schopen opravu provést u třetí osoby, zajistí opravu na své náklady společnost KUFI INT, s.r.o.. V tomto případě, zjistí-li mechanici společnosti KUFI INT, s.r.o. při servisním zásahu, že na vadu se nevztahují záruční podmínky, jdou veškeré vynaložené náklady na servisní zásah za Kupujícím, který je povinen je uhradit na základě daňového dokladu (faktury) vydaného Prodávajícím.

Příloha: - Reklamační protokol/oznámení závady

Tento Reklamační řád vydala společnost KUFI INT, s.r.o. a je platný od 1. 4. 2021

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Reklamované zboží

Typ reklamovaného zboží:

Počet vadného zboží:

Číslo nákupní faktury:

Popis vady, jak se vada projevuje:

Návrh řešení: a) oprava*
**nehodící se škrtněte*

b) výměna zboží*

c) vrácení nákupní ceny*

Kontaktní údaje na osobu, která reklamaci vyřizuje (bude vyřizovat)

jméno, příjmení:

telefon:

e-mail:

Datum uplatnění reklamace:

Jméno, příjmení a podpis osoby, která reklamaci uplatnila:

Přijetí reklamace společností KUFI INT, s.r.o.

Datum přijetí reklamace:

Jméno, příjmení a podpis osoby, která reklamaci přijala: