

Reklamační řád WÄRME, spol. s r.o.

1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při reklamaci zboží, služeb a provádění záručních a pozáručních oprav.

1.2. Reklamační řád se vztahuje na zboží, výrobky a služby (dále jen produkty), zakoupené ve společnosti WÄRME, spol. s r.o. a jehož reklamační řád je v souladu s tímto reklamačním řádem.

1.3. Základní podmínkou pro uplatnění reklamace je předložení dokladu o nabytí produktu, tj. faktury nebo dodacího listu, které slouží současně jako záruční doklad, popřípadě uvedení čísel těchto dokladů do reklamačního protokolu.

1.4. To, že byl zákazník seznámen s reklamačním řádem a záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu nebo faktury.

1.5. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy uzavřené v době platnosti tohoto reklamačního řádu, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky.

2. Nárok na uplatnění záruky

2.1. Kupující musí k reklamaci předložit **doklad o nákupu zboží**, jehož vady jsou reklamovány, v případě delší záruční lhůty než 24 měsíců i záruční list. Reklamační řád musí být uplatněna písemně a je třeba v ní uvést:

- 1) jméno, adresu, IČO/DIČ kupujícího, případně telefonní spojení
- 2) soupis reklamovaného zboží s uvedením výrobních čísel
- 3) číslo prodejního dokladu
- 4) datum prodeje

5) veškeré zjištěné závady zboží a další skutečnosti podstatné pro posouzení reklamace

2.2. Kupující má právo uplatnit záruku jen na produkty, které vykazují vady, vztahuje se na ně záruka a byly zakoupeny u prodávajícího.

2.3. Kupující je povinen zajistit kontrolu produktů co nejdříve po jejich převzetí a to do 24 hod. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce pouze tehdy, když prokáže, že tyto vady měly produkty již v době převzetí těchto produktů.

2.4. Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- o 2.3.1. ztrátou dokladů dle bodu 1.3.
- o 2.3.2. vypršela-li u reklamovaného produktu dnem převzetí do opravy záruční doba.
- o 2.3.3. porušením ochranných či záručních pečeti a nálepek, pokud na produktech jsou.
- o 2.3.4. mechanickým nebo jiným poškozením produktů při používání za jiných podmínek, než pro které je produkt vyroben, testován či neodbornou montáží

2.5. Kupující nemá právo uplatnit záruku na vady, o kterých byl prodávajícím v době uzavírání smlouvy upozorněn nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.

2.6. Prodávající, ve smyslu platných zákonů, si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné produkty za jiné, obdobné se srovnatelnými technickými parametry.

3. Délka záruky

3.1. Prodávající, ve smyslu platných zákonů, poskytuje na produkty záruku 24 měsíců, není-li pro konkrétní případy stanovena záruka jiná nebo neřídí-li se konkrétní případ danými normami.

3.2. Plnění záruční doby začíná dnem vystavení faktury a prodlužuje se o dobu, po kterou byl produkt v záruční opravě.

4. Ceník oprav

4.1. Veškeré právem uplatněné záruční opravy jsou zdarma.

4.2. V případě neoprávněné reklamace jsou zákazníkovi účtovány veškeré více náklady spojené s vyřízením reklamace (testováním produktu, posouzení znalce, doprava produktu k zákazníkovi, demontáž a montáž).

4.3. U mimo záručních oprav je cena určována dohodou.

5. Způsob vyřízení reklamace

5.1. Oprávněná reklamace na neúplnost dodávky bude řešena doplněním dodávky nebo dobropisem na nedodané zboží do 30 dnů od podání reklamace.

5.2. Vyřízení oprávněné reklamace na vadné balení zboží bude řešeno slevou na zboží, výměnou zboží nebo dobropisem do 30 dnů od podání reklamace.

5.3. Oprávněná reklamace na vady výrobku se vztahuje pouze k popisu závady uvedené zákazníkem. Tato reklamace bude řešena opravou nebo výměnou do 30 dnů od převzetí reklamace.

5.4. Reklamace se vyřizují výhradně ve firmě WÄRME, spol. s r.o., popřípadě v autorizovaných sběrnách nebo u autorizovaných dealerů, nikoliv u zákazníka. Výjimku tvoří speciální obchodní případy a výrobky, u kterých je smluvně zajišťován servis přímo u zákazníka, nebo výrobků, které jsou po montáži součástí určitých systémů.

5.5. Veškeré informace o průběhu reklamačního řízení Vám sdělí na základě čísla reklamačního protokolu pracovník obchodního oddělení příslušného sortimentu.

5.6. Reklamované produkty zaslané zákazníkem na náklady WÄRME, spol. s r.o. (dobírka) nebudou přijaty, pokud nebylo dohodnuto pracovníkem obchodního oddělení příslušného sortimentu.

5.7. Zjistí-li firma WÄRME, spol. s r.o., že příčinou problémů není reklamovaný produkt, ale související zařízení, bude zákazníkovi účtována práce spojená se zjištěním tohoto stavu a nápravou tohoto stavu.

5.8. V případech v tomto reklamačním řádu neuvedených se bude postupovat podle občanského zákoníku nebo podle obchodního zákoníku.

6. Účinnost

6.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. ledna 2006 a platí do vydání nového reklamačního řádu.

Schváleno jednatelem společnosti

