



Reklamační řád společnosti Charvát spol. s r.o.

se sídlem Údolní 259, 468 51, Smržovka, IČO 63668351, DIČ CZ63668351 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl C, vložka 9742 (dále jen „prodávající“)

Reklamační řád společnosti Charvát spol. s r.o. je zpracován dle obchodního zákoníku a upravuje vyřízení reklamace zákazníka na dodané zboží nebo službu.

I. Reklamační řízení

- a) Každá reklamace se vyřizuje zásadně v reklamačním řízení. Toto řízení zahajuje dodavatel (společnost Charvát spol. s r.o.) na návrh zákazníka na základě předaného Reklamačního protokolu (viz příslušný formulář). Zákazník je povinen řádně vyplnit Reklamační protokol neprodleně poté, kdy zjistil skutečnosti opravňující jej k reklamaci. Pokud je to možné, předá s vyplněným Reklamačním protokolem i vzorek reklamovaného zboží, nebo uvede, kde se reklamované zboží nachází a dobu ve které jej lze prohlédnout. Neúplný nebo špatně vyplněný Reklamační protokol je dodavatel oprávněn odmítnout a vrátit zákazníkovi k doplnění. Odmítnutím není dotčena lhůta pro reklamaci. Do opětovného odevzdání Reklamačního protokolu se přerušuje lhůta pro vyřízení reklamace.
- b) Zákazník je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn. předložit příslušné dokumenty spojené s prodejem zboží (Fakturu, Dodací list apod.)
- c) Reklamační řízení končí vydáním rozhodnutí o reklamačním řízení. Toto rozhodnutí je dodavatel povinen vydat do 30-ti dnů poté co obdržel Reklamační protokol. Uzná-li reklamaci za oprávněnou musí rozhodnutí obsahovat návrh na způsob vyřízení reklamace.
- d) Reklamační protokol vyplňuje zákazník, přičemž je povinen uvést veškeré údaje obsažené v tomto protokolu.
- e) Je-li pro posouzení reklamace nutné zpracování odborného posudku třetí stranou, přerušuje se po dobu jeho zpracování 30-ti denní lhůta pro vyřízení reklamace.
- f) Posouzení třetí nezávislou stranou si může ve lhůtě stanovené Reklamačním řádem vyžádat jak zákazník, tak dodavatel.
- g) Kupující nemá nárok na úhradu cestovních nákladů, spojených s reklamačním řízením.

II. Podmínky reklamace

- a) Jakost výrobků se řídí příslušnou normou, podle které je předmět dodávky vyroben.
- b) Kupující je povinen si dodané zboží prohlédnout, zda se nevyskytují vady na první pohled zjevné a zda je dodávka podle dodacího listu kompletní.
- c) Záruční doba začíná dnem předání zboží kupujícímu.
- d) Reklamaci lze uplatnit pouze v záruční době. Záruční doba na výrobky je 24 měsíců.
- e) Reklamaci lze uplatnit vždy, vykazuje-li dodané zboží funkční, vzhledové, nebo jiné vady, ať skryté nebo zjevné, které zabraňují jeho užívání k účelu, ke kterému bylo výrobcem určeno a kterého by jinak při použití zboží bezvadného bylo dosaženo.
- f) Reklamaci zjevných vad, zejména například počtu balení, lze uplatnit pouze při převzetí zboží. K pozdější reklamaci nelze přihlížet. K této reklamaci je oprávněn kdokoli, kdo jménem zákazníka zboží přebírá nebo určený přepravce.
- g) Reklamaci musí uplatnit pracovník oprávněný jednat jménem společnosti dle obchodního zákoníku, nebo osoba jím zmocněná. V případě pochybnosti o zmocnění má dodavatel právo vyžádat si úřední ověření.
- h) Reklamace bude zamítnuta, prokáže-li se v reklamačním řízení, že se zbožím bylo nesprávně přepravováno, manipulováno, nebo bylo skladováno či použito v rozporu s dodacími podmínkami nebo technickými předpisy.
- i) Záruka na zboží zaniká porušením ochranných pečeti a nálepek, pokud na výrobku jsou



Reklamační řád společnosti Charvát spol. s r.o.

III. Náhrada škody

- a) Požaduje-li zákazník náhradu škody způsobenou výrobkem, je povinen to uvést do Reklamačního protokolu.
- b) Pokud zákazník při reklamaci materiálu, zboží či služby požaduje náhradu škody způsobenou reklamovaným produktem, zaměstnanec společnosti Charvát spol. s r.o. přijímající reklamaci ihned kontaktuje hlavního reklamačního technika, který řeší vyřízení takovéto reklamace (řešení pojistné události ve spolupráci s příslušnou pojišťovnou).

IV. Společná a závěrečná ustanovení

- a) Reklamační řád společnosti Charvát spol. s r.o. je k dispozici na všech prodejních místech.
- b) Každá reklamace je posuzována podle Reklamačního řádu platného v době převzetí reklamované dodávky zákazníkem nebo přepravcem.
- c) Každá reklamace je opatřena evidenčním číslem, ve tvaru:
RP (mezera) rok vystavení-číslo střediska-pořadové číslo reklamace,
např. RP 2012-100-001
- d) Reklamace jsou evidovány reklamačním technikem v Knize reklamací – Reklamace od zákazníka
- e) Pokud byl zákazníkem reklamovaný produkt předán zpět dodavateli, zajistí pracovník přejímající tento produkt jeho řádné označení a uložení na místo stanovené pro neshodné produkty reklamačním technikem.
- f) Reklamační řád má platnost a účinnost od 1.1.2012.
- g) Tento Reklamační řád má platnost na dobu neurčitou.

V. Přílohy

Formulář – Reklamační protokol



Reklamační řád společnosti Charvát spol. s r.o.

REKLAMAČNÍ PROTOKOL č. :

Příloha - Formulář – Reklamační protokol

Prodávající: Charvát spol. s r.o. Údolní 259, Smržovka IČO : 63668351	Kupující: IČO :
Výrobek (artikl dle dodacího listu) :	Odebrané množství:
Faktura:	Dodací list:
Reklamované množství:	
Reklamovaná vada :	
Požadavek kupujícího:	
Osoba oprávněná k vyřízení reklamace:	Telefon: e-mail :
V: Datum:	Podpis:

Pozn.: kupující vyplní silně orámovanou část.