

Reklamační řád Holdingu Z+M Group

Holding Z + M Group vydává v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku tento Reklamační řád, který je platný pro společnosti Z + M servis , spol. s r.o., Ostrava, Moravská Ostrava, Valchařská 3261/17, IČ: 41032004; Z + M Partner, spol. s r.o., se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, Valchařská 3261/17, IČ 26843935; Z + M Logistics, spol. s r. o. ,Gorkého 621/26, Ostrava 702 00, IČO: 28650808; dále souhrnně označeny jako „Z+M Group“

Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího, na základě kterých uplatňuje kupující práva z vadného plnění. Konkrétně právo na dodání nového výrobku bez vad nebo dodání výměny součásti, právo na bezplatné odstranění vady opravou věci, právo na slevu z kupní ceny, případně právo na odstoupení od smlouvy, a v případě, byla-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít (záruční doba), právo na bezplatné odstranění vady výrobku zakoupeného u společnosti Z + M Group v rámci stanovené záruky, popřípadě jiná práva níže uvedená.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží ve lhůtě 24 měsíců od převzetí věci kupujícím.

Společnost Z + M Group odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Prodávající prohlašuje, že v době, kdy kupující věc převzal,

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly 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,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d) věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Nemá-li věc vlastnosti stanovené shora, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu společnost Z + M Group nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí věci. Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Byla-li na výrobku, na jeho obalu, v návodu připojenému k výrobku nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze výrobek použít, prodávající odpovídá za to, že výrobek bude po tuto dobu způsobilý k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu anebo pokud kupující vadu sám způsobil tím, že:

- byl výrobek instalován nebo používán v rozporu s návodem k použití nebo návodem k obsluze nebo vznikla-li závada nebo poškození prokazatelně nesprávným užíváním (např. provoz při nesprávném napájecím napětí, připojování na nesprávné zdroje el. napětí),
- výrobek je mechanicky poškozen (např. v případě nedovolených zásahů do výrobku),
- výrobek byl používán k jinému než výrobcem stanovenému účelu.

Společnost Z + M Group neodpovídá za vady v případě, že:

- u výrobku prodávaného za nižší cenu z důvodu, že nižší cena byla sjednána pro tuto vadu,
- má-li zákazníkem uváděná vada charakter opotřebení, které je způsobené obvyklým užíváním výrobku,
- vyplývá-li to z povahy výrobku.

Odpovědnost za vady se dále z povahy věci nevztahuje na poškození vzniklá nepozorností, živelnou pohromou nebo jinými vnějšími vlivy, tedy nikoli vadným plněním ze strany prodávajícího.

V případě výskytu vady, za kterou prodávající odpovídá, má kupující právo uplatnit reklamací v kterékoliv provozovně (prodejně) společnosti Z + M Group u zaměstnance pověřeného vyřízení reklamace, a to po celou otevírací dobu, jakož i u kterékoliv z autorizovaných servisních opravě příslušného výrobku, jejichž seznam je uveden v záručním listu. Byla-li však v potvrzení vystaveném společností Z + M Group o právu z odpovědnosti za vady, případně v záručním listu, uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, je oprávněn kupující právo na opravu uplatnit u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.

Společnost Z + M Group rozhodne o oprávněnosti reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů.

Reklamací je možné uznat pouze v případě prokázání následujících skutečností:

- že se jedná o vadu, za kterou prodávající odpovídá z důvodu vadného plnění, uplatněnou v době 24 měsíců od převzetí výrobku nebo ve smluvně poskytnuté záruční době; tuto skutečnost kupující prokáže zpravidla dokladem o zakoupení výrobku nebo záručním listem s vyznačeným datem prodeje, opatřený razítkem prodejny a podpisem prodávajícího v případě, že k výrobku byla poskytnuta záruka (Záruční list kupující předloží vždy při reklamaci výrobku, jehož záruku prodloužil výrobce;
- že je výrobek vadný; za tím účelem kupující předloží vadný výrobek v prodejně anebo vadu prokáže servisnímu technikovi záručního servisu.

Nebude-li kterákoliv z podmínek zde uvedených ze strany kupujícího řádně splněna, nebude reklamace uznána jako oprávněná a následně vyřízena.

Reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se společnost Z + M Group s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Společnost Z + M Group informuje kupujícího o vyřízení reklamace a o tom, do jaké lhůty si má dané zboží vyzvednout. Nebude-li doručena kupujícímu informace o vyřízení reklamace, a to z jakéhokoliv důvodu na straně Z + M Group u či kupujícího, ve lhůtě 30 dnů, je kupující povinen vyzvednout si dané zboží neprodleně po uplynutí 30denní lhůty, ve které měla být reklamace nejpozději vyřízena (viz předcházející odstavec).

Pokud si kupující nevyzvedne zboží ani po uplynutí 2 měsíců ode dne vyřízení reklamace, je společnost Z + M Group oprávněna k prodeji tohoto výrobku třetí osobě vhodným způsobem za přiměřenou cenu ve smyslu § 2428 občanského zákoníku, na účet kupujícího; výtěžek kupujícímu vydá bez zbytečného odkladu, může si však odečíst skladné a účelně vynaložené náklady spojené s prodejem. O takovém postupu společnost Z + M Group kupujícího předem upozorní a poskytne mu přiměřenou lhůtu k převzetí zboží.

Ustanovení tohoto Reklamačního řádu se použije přiměřeně v závislosti od charakteru služby také na reklamaci vad kupujícím zakoupených služeb, pokud nevyplývá něco jiného z platných

právních předpisů anebo příslušných podmínek poskytnutých v těchto službách.

Společnost Z + M Group nepřebírá odpovědnost za data ponechaná na médiích během servisního zásahu.

Práva a povinnosti společnosti Z + M Group a kupujícího se řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

Je-li reklamace společností Z + M Group uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

Tento reklamační řád je účinný od 1.11.2017

Z + M Group



KOMPLEXNÍ
TISKOVÁ
ŘEŠENÍ



DOKUMENTOVÁ
ŘEŠENÍ



VAŠE
KANCELÁŘ



INFORMAČNÍ
TECHNOLOGIE



ŠKOLSTVÍ A DOTAČNÍ
MANAGEMENT



CHRÁNĚNÉ
DÍLNY