

Reklamační řád společnosti FAST Integration, s.r.o.

Všechny oprávněné reklamacie našich zákazníků musí být uplatňovány se všemi náležitostmi vyplývajícími z následujících ustanovení reklamačního řádu. Pokud nebudou tyto náležitosti řádně splněny, právo na vřízení reklamacie zaniká.

I.

Základní ustanovení

Tento reklamační řád obsahuje informace o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží, které bylo zákazníkovi prodáno společností FAST Integration, s.r.o. Vlkýřovická 1806, PSČ 787 01 Šumperk, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka číslo 50438 (dále dodavatel). Reklamační řád se vztahuje na zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady. Adresa dodavatele pro doručení reklamovaného zboží je: FAST Integration, s.r.o., Vlkýřovická 1806, 787 01 Šumperk, tel. +420 588 500 021, fax. +420 588 500 022, e-mail: fast@zsfast.cz. V případě zakoupení zboží na pobočce, je možno reklamaci uplatnit tamtéž, případně na jiné pobočce.

Dodavatel odpovídá za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou při, nebo po převzetí zboží. Reklamační řád se řídí právními úpravami obsaženými v zákonech č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník a č. 634/1992 Sb., Zákon na ochranu spotřebitele. Výjimkou z odpovědnosti za vady je zejména vyloučení záruky na opotřebení zboží způsobeném jejím obvyklým užíváním a dle ustanovení § 616 odst. 3 občanského zákoníku se rovněž nevztahuje na vady (či jiné případy v rozporu s kupní smlouvou) o kterých kupující před převzetím zboží věděl, nebo si je sám způsobil. Záruka se nevztahuje na škody vzniklé zejména v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, poškození vzniklé povětrnostními vlivy nebo použitím za extrémně neobvyklých podmínek.

U práva z odpovědnosti za vady zboží u obchodních případů, které se řídí občanským zákoníkem (prodej fyzickým osobám – občanům) činí záruční lhůta 24 měsíců od data prodeje, nebo převzetí zboží zákazníkem. V případě, že se obchodní případ řídí obchodním zákoníkem (prodej podnikající fyzické, nebo právnické osobě), řídí se délkou záruční doby stanovením výrobcem nebo dodavatelem zboží, nejmeně však čí 6 měsíců od data prodeje, nebo převzetí zboží zákazníkem (pokud není ve smlouvě stanoveno jinak). Záruka na reparaované zboží činí shodně 6 měsíců od data prodeje, nebo převzetí zboží zákazníkem. Jiná délka záruční lhůty musí být vyznačena v záručním listě.

Záruční lhůta počíná běžet okamžikem převzetí zboží zákazníkem na prodejním místě dodavatele, nebo převzetí od rozvozu, nebo veřejného dopravce. Do záruční doby se nepočítá doba od uplatnění reklamacie do jejího vřízení. Dojde-li k výměně zboží, začíná běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží.

II.

Základní pojmy a jejich výklad

Zákazníkem se rozumí kupující, tedy fyzická nebo právnická osoba, která, učinila závaznou objednávku, nebo s dodavatelem uzavřela ústní, nebo písemnou kupní smlouvu.

Kupní smlouva je závazný dokument uzavřený v souladu s Obchodními podmínkami dodavatele ve smyslu § 588 a násl. Občanského zákoníku a § 409, 410 a 448 obchodního zákoníku 513/1991 Sb.

Objednávka: závazek zákazníka k odběru zboží od dodavatele a k zaplacení odebíraného zboží.

Zboží: náhradní díly a příslušenství pro osobní a nákladní automobily, spotřební materiál, doplňky, nářadí a nástroje, chemické produkty a ostatní výrobky uvedené v katalogu dodavatele platném ke dni uzavření kupní smlouvy, také produkty, které jsou předmětem kupní smlouvy, ačkoliv nejsou uvedeny v katalogu dodavatele.

Rozvoz: vlastní dopravní služba dodavatele

Předání zboží dopravcem zákazníkovi v místě určeném na objednávce se považuje za okamžik převzetí zboží.

Reklamacie je jednostranný písemný právní akt odběratele směřující k uplatnění práv z odpovědnosti dodavatele za vady.

Reklamačním protokolem se rozumí dokument vydávaný dodavatelem, umístěný na webu <http://www.fastintegration.cz/fast-sumperk/reklamaci-rad.php>. Vzor vyplněného reklamačního protokolu je také umístěn na těchto stránkách.

Vyplnění reklamačního protokolu: uvedení údajů nezbytných pro správné vřízení reklamacie.

- Reklamační protokol může být vyplněn těmito způsoby:
- odběratel zašle vyplněný reklamační protokol spolu se zbožím k posouzení dodavatelé,
- protokol je vyplněn pracovníkem dodavatele, který provádí rozvoz zboží k zákazníkovi, vyplněný protokol je potvrzen zákazníkem,
- při osobním vřízení reklamacie na pobočkách nebo na hlavním skladu dodavatele je protokol vyplněn odpovědným pracovníkem dodavatele, protokol je potvrzen zákazníkem.

Do reklamačního protokolu se zapisí zjevné i skryté vady, protokol dále obsahuje:

- označení zákazníka,
- číslo dokladu (dodací list, faktura nebo jiný platný doklad dosvědčující, že zboží bylo zakoupeno a zapláceno u společnosti FAST Integration, s.r.o.),
- označení vadného zboží s uvedením katalogového čísla a názvu zboží,
- označení množství vadného zboží,
- popis vady nebo způsobu, kterým se vada projevuje,
- jméno, adresu a podpis kupujícího, který reklamaci uplatnil,
- datum prodeje reklamovaného zboží (u skrytých vad),
- datum reklamacie,
- podpis zákazníka.

Odpovědnost za vady

Odpovědnost dodavatele za vady se rozumí:

- Odpovědnost za jakost, provedení, obal, množství a doklady dodaného zboží nutné k užívání zboží.
- Jestliže z přepravního dokladu, dokladu o předání zboží nebo z prohlášení dodavatele vyplývá, že dodává zboží v menším množství nebo jen část zboží (realizace dílčí dodávky), či nevztahuje se na chybějící zboží ustanovení o vadách zboží.

Vadami zjevnými při předání (dále jen „zjevné vady“) se rozumí:

- Vada množství, kterou je rozpor mezi množstvím zboží uvedeným na dodacím listu, faktuře nebo jiném dokladu vydaném dodavatelem a množstvím skutečně předaným zákazníkovi, včetně záměn zboží.
- Vady zboží, které byly způsobeny při dopravě zboží k odběrateli a které byly zjištěny při předání zboží.

Vadami skrytými (dále jen „skryté vady“) se rozumí jiné vady než vady zjevné, tedy vady, které v okamžiku předání nesporně existovaly, avšak odběratel je nemohl zjistit ani vynaložením veškerého úsilí.

III.

Postup při uplatnění práv z odpovědnosti za vady

Práva z odpovědnosti za vady uplatňuje zákazník reklamací. Zákazník musí uplatnit reklamaci bez odkladu poté, co vadu zjistí, pokud není dále stanoveno jinak.

Zjevné vady

Odběratel je povinen při předání zboží provést prohlídku zboží vedoucí k odhalení zjevných vad. V případě vad, které budou zjevné při dodání zboží, reklamuje zákazník vady zboží v reklamačním protokolu (reklamované zboží společně s reklamačním protokolem převezme dopravce). V případě poškození zboží při dodání externím dopravcem zákazník zboží nepřevzeme.

Pokud je zákazníkovi doručeno takové množství zboží, že je pro něho neúměrně náročné provést kusovou kontrolu celé dodávky, je povinen provést statistickou kontrolu zboží. Statistickou kontrolou se rozumí prověrka 10 % předaného zboží (statistický vzorek). Provedením statistické kontroly je provedena kontrola celého množství. Obsahuje-li statistický vzorek více než 50 % zboží se zjevnými vadami, je zákazník oprávněn nalozit s dodávkou tak, jako by byla vadná v celém rozsahu. V opačném případě se pozdější reklamacie přesahující 50 % množství dodaného zboží neuznává. Stejně tak se neuznává reklamacie zboží v množství nad 10 % dodaného objemu zboží, pokud zákazník při předání provedení statistické přejímky neuvěděl vady zboží v množství přesahujícím tuto hodnotu.

Zákazník je povinen provést kontrolu zboží nejpozději do 2 pracovních dnů od převzetí zboží.

Pro uplatnění práv ze zjevných vad je zákazník povinen doručit dodavatelé reklamační protokol nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí zboží, samotný předmět reklamacie doručit dodavatelé zpět do 8 pracovních dnů od převzetí zboží.

Řádným doručením reklamovaného zboží se rozumí osobní předání na centrální sklad, pobočku nebo zástupci dodavatele. Reklamacie se uplatňuje zápisem do reklamačního protokolu nebo sdělením, které má všechny náležitosti reklamačního protokolu, který je možno zaslat dodavatelé faxem, e-mailem, nebo poštou před předáním reklamovaného zboží.

Reklamacie zjevných vad zboží může být posouzena odpovědným pracovníkem dodavatele prohlídkou reklamovaného zboží na skladě zákazníka.

Pouze na základě dohody s odpovědným pracovníkem dodavatele lze zajistit dopravu reklamovaného zboží dopravním prostředkem dodavatele, nebo veřejným dopravcem na náklady dodavatele.

Skryté vady

Uplatňovat lze reklamaci pouze na zboží prokazatelně zakoupené a zaplácené u dodavatele. Tuto skutečnost lze prokázat dodacím listem, fakturou nebo jiným platným dokladem dosvědčujícím, že zboží bylo zakoupeno u společnosti FAST Integration, s.r.o. Reklamacie skrytých vad vyřizují zástupci dodavatele. Spolu s reklamovaným zbožím musí být řádně vyplněn reklamační protokol, viz reklamační protokol. Pro reklamační řízení je nutno předložit zboží v hygienicky nezávadném stavu (vyčištěno), ostatní ustanovení týkající se dopravy reklamovaného zboží jsou stejná jako v případě reklamacie zjevných vad.

Postup společnosti FAST Integration, s.r.o. při reklamaci

Práva dodavatele:

V případě uplatnění reklamacie dodavatelé reklamaci rozhodne. K takovému rozhodnutí je oprávněn pověřený pracovník dodavatele (vedoucí pobočky, vedoucí centrálního skladu). Dodavatelé je povinen vydat kupujícímu doklad o uplatnění odpovědnosti za vady.

Dodavatel může reklamaci posoudit:

- přímo na své pobočce nebo centrálním skladu,
- předáním reklamovaného zboží dodavatelé k posouzení,
- předáním reklamovaného zboží záručnímu servisu k posouzení, případně k opravě.

Dodavatel zamítne reklamaci:

- má-li reklamované zboží vadu, za kterou dodavatelé podle zákona nebo podle kupní smlouvy neodpovídá,
- v případě, že reklamacie nebyla uplatněna v záruční době,
- v případě, že je reklamováno běžné opotřebení zboží způsobené jeho užíváním,
- zboží, které bylo kupujícími nebo třetí osobou upravováno,
- v případě neodborné montáže (náhradního dílu, nebo příslušenství),
- v případě neodborného použití (nářadí).

Povinnosti dodavatele:

Dodavatelé rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří dnů. Do této lhůty je nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie musí být vřizena nejpozději do 30 kalendářních dnů od převzetí uplatnění reklamacie. Jestliže není dodavatelé schopen tuto lhůtu dodržet, informuje odpovědný pracovník za vřizení reklamacie zákazníka o stavu jeho reklamacie a to do vřizení této lhůty (to může nastat při předání reklamacie dodavatelé společnosti FAST Integration, s.r.o. nebo záručnímu servisu z důvodu jejího odborného posouzení, případně opravy).

Dodavatelé vyřídí oprávněnou reklamaci některým z následujících způsobů:

- dodáním chybějícího zboží,
- odstraněním vad - opravou zboží,
- výměnou zboží,
- přiměřenou slevou z kupní ceny zboží,
- vraćením zaplácené kupní ceny v případě odstoupení od kupní smlouvy.

Jedná - li se o vadu, kterou lze odstranit, má zákazník právo, na její odstranění. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může zákazník požadovat výměnu zboží nebo jeho vadné součásti.

Jedná-li se o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno, má zákazník právo od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny. Totéž platí tehdy, jde-li sice o vady odstranitelné, ale zákazník nemůže po opětovný výskyt téže vady po opravě, nebo po větší počet různých vad zboží řádně užívat. Za opětovný výskyt vady se považuje výskyt vady poté, kdy vada byla již dvakrát reklamována a odstraněna.

Jedná-li se o jiné neodstranitelné vady a kupující nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od kupní smlouvy odstoupit.

IV.

Společná ustanovení

Zánik práv z odpovědnosti za vady

Společnost FAST Integration, s.r.o. neuznává reklamaci:

- kteřá nebyla uplatněna včas.
- kteřá je uplatňována na vady, jež nepochybně neexistovaly v okamžiku předání zboží zákazníkovi.

Firma FAST Integration, s.r.o. dále vylučuje z rozsahu své odpovědnosti tyto vady, na něž se nevztahuje práva reklamacie:

- Vady obalu výrobku reklamované později než 2 pracovní dny od předání zboží.
- mechanické poškození výrobku kupujícími, zejména poškrábání či jiné mechanické poškození, nečistoty
- U zboží označeného nálepkami s cenami jiných prodejců.
- Veškeré další vady uplatněné kupujícími, pokud je zřejmé, že při předání zboží nemohly existovat

Závěrečná ustanovení

- Dodavatelé je oprávněn zákazníkovi účtovat náklady vynaložené na přezkoumání reklamacie, která se ukáže být neoprávněnou.
- Náklady spojené s vřizením oprávněné reklamacie nese dodavatelé.
- Tento reklamační řád platí pro všechny pobočky společnosti FAST Integration, s.r.o.
- Tento reklamační řád platí ode dne jeho vydání do jeho zrušení nebo do vydání reklamačního řádu s pozdějším datem.
- V dalším se reklamační řízení posuzuje podle obchodního zákoníku 513/1991 Sb, nebo občanského zákoníku 40/1964 Sb. v platném znění.
- Změny reklamačního řádu vyhrazeny

V Šumperku dne 1.1.2010

Zbyněk Ščuglík, jednatel