

Reklamační řád společnosti RAUDO – výrobní družstvo invalidů

Všechny oprávněné reklamace našich zákazníků musí být uplatňovány se všemi náležitostmi vyplývajícími z následujících ustanovení reklamačního řádu. Pokud nebudou tyto náležitosti řádně splněny, právo na vyřízení 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 RAUDO – výrobní družstvo invalidů, Uničovská 370/19, PŠC 787 01 Šumperk, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl Dr., vložka číslo 1797 (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: RAUDO – výrobní družstvo invalidů, Uničovská 370/19, 787 01 Šumperk, tel. +420 583 285 016, fax. +420 583 285 016, e-mail: raudo@raudo.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 způsobené 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 výrobce nebo dodavatele zboží, nejméně však činí 6 měsíců od data prodeje, nebo převzetí zboží zákazníkem (pokud není ve smlouvě stanoveno jinak). Záruka na repasované 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 vyřízení. 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 odebraného 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, ačkoli 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 práva z odpovědnosti dodavatele za vady.

Reklamačním protokolem se rozumí dokument vydávaný dodavatelem, umístěný na webu www.raudo.cz. Vzor vyplněného reklamačního protokolu je také umístěn na těchto stránkách.

Vyplnění reklamačního protokolu: uvedení údajů nezbytně nutných pro správné vyřízení reklamacie.

Reklamační protokol může být vyplněn těmito způsoby:

- odběratel zašle vyplněný reklamační protokol spolu se zbožím k posouzení dodavateli,
- protokol je vyplněn pracovníkem dodavatele, který provádí rozvoz zboží k zákazníkovi, vyplněný protokol je potvrzen zákazníkem,
- při osobním vyřízení 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 zaplacen u společnosti RAUDO – výrobní družstvo invalidů),
- 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

Odpovědnosti 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), nevztahují 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, fakturě 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 vada 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 nepřevzme.

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 naložit 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 neuvedl 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 dodavateli reklamační protokol nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí zboží, samotný předmět reklamacie doručit dodavateli 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 dodavateli 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 zaplacené u dodavatele. Tuto skutečnost lze prokázat dodacím listem, fakturou nebo jiným platným dokladem dosvědčujícím, že zboží bylo zakoupeno u společnosti RAUDO – výrobní družstvo invalidů. Reklamacie skrytých vad využívá 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 RAUDO – výrobní družstvo invalidů při reklamaci

Práva dodavatele:

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

Dodavatel může reklamaci posoudit:

- a) přímo na své pobočce nebo centrálním skladu,
- b) předáním reklamovaného zboží dodavateli k posouzení,
- c) předáním reklamovaného zboží záručnímu servisu k posouzení, případně k opravě.

Dodavatel zamítne reklamaci:

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

Povinnosti dodavatele:

Dodavatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů od převzetí uplatnění reklamacie. Jestliže není dodavatel schopen tuto lhůtu dodržet, informuje odpovědný pracovník za vyřízení reklamacie zákazníka o stavu jeho reklamacie a to do vypršení této lhůty (to může nastat při předání reklamacie dodavateli společnosti RAUDO – výrobní družstvo invalidů nebo záručnímu servisu z důvodu jejího odborného posouzení, případně opravy).

Dodavatel vyřídí oprávněnou reklamaci některým z následujících způsobů:

- a) dodáním chybějícího zboží,
- b) odstraněním vad - opravou zboží,
- c) výměnou zboží,
- d) přiměřenou slevou z kupní ceny zboží,
- e) vrácením zaplacené 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 pro opětovný výskyt této vady po opravě, nebo pro 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 odstranitelné 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 RAUDO – výrobní družstvo invalidů neuznává reklamaci:

- a) která nebyla uplatněna včas.
- b) která je uplatňována na vady, jež nepochybně neexistovaly v okamžiku předání zboží zákazníkovi.

Firma RAUDO – výrobní družstvo invalidů dále vylučuje z rozsahu své odpovědnosti tyto vady, na něž se nevztahují práva reklamace:

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

Závěrečná ustanovení

1. Dodavatel je oprávněn zákazníkovi účtovat náklady vynaložené na přezkoumání reklamacie, která se ukáže být neopravenou.
2. Náklady spojené s vyřízením oprávněné reklamacie nese dodavatel.
3. Tento reklamační řád platí pro všechny pobočky společnosti RAUDO – výrobní družstvo invalidů
4. Tento reklamační řád platí ode dne jeho vydání do jeho zrušení nebo do vydání reklamačního řádu s pozdějším datem.
5. V dalším se reklamační řízení posuzuje podle obchodního zákoníku 513/1991 Sb, nebo občanského zákoníku 40/1964 Sb. v platném znění.
6. Změny reklamačního řádu vyhrazeny

V Šumperku dne 15. 2. 2014