Reklamační řád

1. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů.

1. Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a Zák. o ochraně spotřebitele a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen "zboží"), u něhož jsou uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamace").
2. Prodávajícím je společnost KF MONT ,s.r.o. se sídlem Křižíkova 3038/68j, 612 00 Brno-Královo Pole, IČ 49449371 , DIČ CZ49449371. Kupující je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží.
3. Na kupujícího, který není spotřebitelem, může prodávající aplikovat přiměřeně tento reklamační řád, jinak se práva plynoucí z odpovědnosti za vady řídí uzavřenou smlouvou a obchodním zákoníkem.

2. Rozpor s kupní smlouvou.

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

3. Záruční podmínky

1. V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci.
2. Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona. Pokud není uvedeno výrobcem jinak (a jde-li o spotřebitele, není-li uvedena lhůta delší), činí tedy 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí zboží.
3. Prodávající odpovídá za vady, které má zboží při převzetí a za materiálové nebo výrobní vady, které se vyskytnou po převzetí v záruční době.
4. Záruku nelze uplatnit v následujících případech:
    - Vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace – záruka zanikla.
    - Vada vznikla nevhodným používáním zboží.
    - Vada vznikla nedodržením pokynů stanovených výrobcem.
    - Vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
    - Vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce.
    - Vada vznikla zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN.
    - Zboží bylo poškozeno živly.

4. Práva plynoucí ze záruky

Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží získává kupující záruku novou v délce 24 měsíců.

Spotřebitel při uplatnění záruky má:

- Jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy,
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy,
- jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy,
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.

5. Vyřízení reklamace

1. Místem uplatnění reklamace je autorizované servisní středisko výrobce (většinou uvedené na záručním listě), nebo provozovna prodávajícího.
2. Pokud u zboží není záruční list výrobce, ale pouze záruční list vystavený naší firmou, je místem uplatnění reklamace vždy provozovna firmy KF MONT ,s.r.o. se sídlem Křižíkova 3038/68j, 612 00 Brno-Královo Pole. Rozhodne-li se kupující reklamovat zboží osobně v provozovně prodávajícího, doporučujeme, aby si domluvil předem termín návštěvy e-mailem nebo telefonicky.
3. Za situace, kdy prodávající rozhodl o zaslání zboží zpět k sobě, si kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu, vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží, a označí zásilku příslušnými symboly.
4. Pracovníci servisního střediska nebo naší provozovny po řádném vyřízení reklamace vyzvou kupujícího k převzetí opraveného zboží.
5. Vždy je třeba písemného vyhotovení protokolu o zjištěných závadách a formě jejich odstranění, doporučujeme kupujícímu si tato potvrzení uchovávat po dobu platnosti záruky.
6. V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamace nemá spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně (pokud se ze strany spotřebitele nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv).
7. O reklamaci prodávající rozhodně ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

8. Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.
9. Skladné a náklady spojené s neoprávněnou reklamací: Při nevyzvednutí reklamace do 30 dnů po termínu ukončení opravy nebo při nevyzvednutí produktu v případě neoprávněné reklamace, může být kupujícímu účtováno skladné ve výši 30 Kč bez DPH za každý započatý kalendářní den. Prodejce je oprávněn produkt nevydat, dokud nebude uhrazena celá částka za opravu, případně skladné. V případě, že tato částka převýší aktuální prodejní cenu produktu je prodejce oprávněn produkt prodat a vzniklé náklady takto pokrýt.

6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.1.2011. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.