

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvod

Tento reklamační řád se vztahuje na veškeré zboží a poskytované služby, které byly zakoupeny u společnosti SA Trade s.r.o. Definuje postup, jakým způsobem může zákazník uplatnit právo reklamace z odpovědnosti za vady výrobků nebo služeb. Reklamací se rozumí uplatnění právních nároků z odpovědnosti za vady výrobků nebo služeb.

2. Prohlášení prodejce

Prodejce prohlašuje, že prodávané výrobky odpovídají deklarovaným parametrům, uváděným výrobcem v obchodně-technické dokumentaci dodávané s výrobky a požadavkům objednávky. Jsou konstruovány a vyrobeny tak, aby vyhověly nárokům na bezpečnost a spolehlivost.

Prodejce bere na vědomí svoji odpovědnost ze zákona za vady prodávaných výrobků a dále za vlastnosti těchto výrobků, garantované záručním listem nebo kupní smlouvou po dobu trvání záruky a odpovědnosti ze zákona.

Při prodeji výrobků musí prodejce předat Záruční list, návod k použití, obsluhu a údržbu, fakturu, případně dodací list a další dokumenty podle kupní smlouvy (potvrzené objednávky) nebo vyplývající z legislativních nařízení.

3. Záruční doba

Záruční doba je vyznačena v Záručním listě případně v účetním dokladu. Doba trvání záruční opravy se do záruční doby nepočítá. Záruční doba začíná plynout dnem prodeje a vystavením záručního listu. Na zboží je poskytována záruka na jakost a úplnost dodávky. Zboží je dodáváno se zárukou minimálně dle zákonných nařízení. U většiny výrobků produktových řad PROMA, FERM Powerline, FERM Powerpremium je poskytována záruka 3 roky. U výrobkových řad FERM Ekonomy, WORX Professional, WORX Garden, Comprecise, Telwin je poskytována záruka v délce trvání 2 roky. Dle podmínek v záručním listu.

Reklamací vad výrobků, za které odpovídá prodejce ze zákona, musí být uplatněna nejpozději v poslední den lhůty v zákoně uvedené a reklamace vad vlastností výrobků garantovaných záručním listem nebo kupní smlouvou nejpozději v poslední den záruční lhůty, v obou případech písemnou formou a to podáním poštou nebo předáním prodejci.

Záruka se nevztahuje na závady způsobené neoprávněným zásahem do přístroje, jeho mechanickým poškozením, nedodržením montážního návodu a provozních podmínek závazně stanovených v dokumentaci, dodané jako příslušenství výrobku.

Obchodník v případě reklamace zaznamená do Záručního listu datum přijetí stroje od zákazníka a po opravě datum jeho vydání zákazníkovi.

4. Místo a způsob uplatnění reklamace

Reklamací vady výrobku nebo poskytované služby kupující uplatňuje tam, kde byl výrobek zakoupen nebo u dodavatele poskytnuté služby.

Reklamací vad musí být uplatněna písemně a musí obsahovat údaje uvedené v bodě 5.

5. Způsob uplatnění reklamace při vrácení zboží

Vrácení zboží v rámci reklamace lze uplatnit pouze při kompletnosti reklamovaného zboží. Součástí musí být:

- kompletní výrobek včetně příslušenství a čitelného výrobního čísla
- doklad o nákupu – kopie kupní smlouvy, faktury, případně jiný daňový doklad
- řádně vyplněný záruční list reklamovaného výrobku - nevyplněný záruční list je neplatný!
- Přesný popis projevující se závady
- Adresu a platné telefonické spojení na zákazníka
- původní obal nebo jiný srovnatelný obal, zaručující bezpečnou přepravu.

Reklamací se uplatňuje jednostranným právním úkonem, kterým kupující vytkne konkrétní vadu (označí vadné vlastnosti věci či okolnosti, které brání jejímu použití) a sdělí, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vady navrhuje.

Kupující může žádat o výměnu věci v případě, že jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady. Dále v případě, že jde o vadu odstranitelnou, ale kupující nemůže věc řádně užívat pro opětovné vyskytnutí vady po opravě, nebo pro větší počet vad. V obou případech je nutno s reklamovanou věcí předložit doklad o nákupu, záruční list reklamovaného výrobku, čitelné a kompletní opravné listy k výrobku. Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena ve lhůtě stanovené zákonem, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. V případě zjištění neodstranitelné vady výrobku na základě písemného posouzení autorizovaného servisu má kupující právo na výměnu výrobku, nebo odstoupení od kupní smlouvy. Požadavek na výměnu výrobku je třeba uplatňovat písemně pouze u prodávajícího. Ostatní ustanovení jsou uvedena v záručním listě.

6. Záruční oprava

Kupující má právo, aby vada na výrobku v záruční lhůtě byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu ve lhůtě stanovené zákonem, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší.

Doba od uplatnění reklamace vady až do doby, kdy opravený výrobek bylo možno převzít, se do záruční doby nepočítá.

7. Placená oprava

Je-li výrobek reklamován po uplynutí záruční doby, nebo byla-li vada způsobena zákazníkem, jedná se o placenou opravu.

8. Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem 4. listopadu 2009 a platí na území České republiky. Proávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.



Leoš Sehnal, Jednatel společnosti