

Reklamační řád společnosti MOLPIR GROUP CZ a.s.

Společnost MOLPIR GROUP CZ a.s., se sídlem Technologická 838/14, 779 00 Olomouc, Holice, zapsaná v OR Krajského soudu v Ostravě, odd. B, vložka č. 2039, IČO 25828843, vydává tento reklamační řád.

1. Všeobecné ustanovení:

1.1. Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží a poskytování služeb společností MOLPIR GROUP CZ a.s. (dále jen prodávající) kupujícím, kteří splňují definici spotřebitele ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku. Spotřebitel je fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, nakupuje zboží anebo využívá služby jako „koncový uživatel“ pro osobní potřebu anebo pro potřeby příslušníků svoji domácnosti. V případě subjektů, které nenakupují zboží anebo nepoužívají služby jako „koncový uživatel“, ale za účelem podnikání anebo související činnosti se reklamační řád řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Záruční doby jako i délka záruky se mohou lišit v závislosti na konkrétních záručních podmínkách daného výrobce.

1.2. Tento reklamační řád může být průběžně aktualizovaný anebo měněný prodávajícím, zejména v souvislosti se změnou právních předpisů. Reklamační řád je zveřejněný na přístupných místech na e-shopu prodávajícího a v provozu prodávajícího.

1.3. Povinností kupujícího je obeznámit se s podmínkami všeobecných obchodních podmínek a reklamačním řádem prodávajícího před zadáním objednávky. Uzavřením kupní smlouvy potvrzuje souhlas s podmínkami uvedenými v těchto dokumentech.

1.4. Povinností prodávajícího je dodat zboží v ceně, množství, kvalitě a v termínech, které byly dohodnuté v kupní smlouvě a zboží vybavit vhodným způsobem na přepravu a odevzdat kupujícímu doklady k převzetí a užívání zboží.

1.5. Kupující nadobude vlastnické práva ke zboží, momentem zaplacení celé kupní ceny.

1.6. Povinností kupujícího je důkladně si přečíst návod na obsluhu a použití a řídit se jím.

2. Nebezpečí škody na zboží a vrácení zboží

2.1. Nebezpečí škody na zboží přechází z prodávajícího na kupujícího v momentě osobního převzetí zboží anebo při dohodnuté přepravě zasílatelskou společností, převzetím od dopravní služby anebo pokud si kupující sám vyřídí převzetí zboží jinou zasílatelskou společností, tak moment převzetí zboží od prodejce touto společností.

2.2. Kupující má právo nepřevzít zboží od dopravce při doručení jiného typu zboží, případně bez příslušných dokladů anebo pokud byl obal zboží anebo zboží poškozené. Pokud je dodání zboží v rozporu s kupní smlouvou, kupující má právo, aby mu bylo prodávajícím zboží bezodkladně dodané v souladu s dohodnutými podmínkami v kupní smlouvě. V případě poškození zboží dopravcem, kupující s ním sepíše škodový zápis a uvedenou skutečnost písemně oznámí prodejci.

2.3. Reklamace poškození zboží, které nebylo možno zjistit při převzetí zásilky, je potřebné uplatnit do 5 pracovních dní od dodání zboží a to písemně, následně zaslat zboží do provozu prodávajícího na náklady kupujícího (ne dobírkou). Pokud bude reklamace uznána, poškozené zboží bude vyměněné a na náklady prodávajícího zaslané kupujícímu. Po uplynutí doby 5 pracovních dní platí obvyklý reklamační postup stanovený v reklamačním řádu. Pozdější reklamace mechanického poškození zboží nebudou uznány.

2.4. Kupující při koupi zboží v internetovém obchodě má právo podle § 1826 občanského zákoníku odstoupit od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů a zboží vrátit do 14 dní bez udání důvodu. Zboží v neporušeném obalu, bez známek použití, se vším přibaleným příslušenstvím, které tam bylo v době prodeje, a se vši dokumentací, na vlastní náklady (ne dobírkou) kupující vrátí prodávajícímu na adresu: MOLPIR GROUP CZ a.s., Technologická 828/14, 779 00 Olomouc, Holice.

2.5. Při vrácení zboží, které kupující zakoupil přímo v prodejně a měl si ho možnost při prodeji prohlédnout, případně vyzkoušet, rozhodne o vrácení zboží obchodník prodávajícího.

2.6. V případě dohody o odstoupení od kupní smlouvy na zboží, které už bylo zaplacené, se prodávající zavazuje vrátit kupní sumu za zboží zpět na účet prodávajícího ve lhůtě 14 dní od odstoupení od kupní smlouvy. Vrací se rovněž náklady na dopravu dle § 1832 občanského zákoníku.

2.7. Pokud se prodávající a kupující nedohodnou jinak, kupující nemůže odstoupit od smlouvy, které předmětem jsou: prodej zboží, které vzhledem na jeho vlastnosti není možno vrátit; prodej zvukových anebo obrazových záznamů, které spotřebitel rozbalil; prodej počítačových programů, které spotřebitel rozbalil a prodej novin, časopisů a periodického tisku a zboží speciálně vyrobené na objednávku kupujícího.

3. Záruka za jakost

3.1. Zárukou za jakost zboží přebírá prodávající písemně závazek, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití na dohodnutý, jinak na obvyklý účel a zachová si obvyklé vlastnosti.

3.2. Převzetí závazku za záruky vyplývá ze smlouvy a záručního listu. Záruční doba začíná plynout dnem dodání zboží kupujícímu, pokud ze smlouvy anebo záručního listu nevyplývá něco jiného. Pokud je prodávající povinen odeslat zboží, tak záruční doba začne plynout dnem odevzdání zboží kupujícímu v místě určení.

3.3. Záruční doba neplyne po dobu, kdy kupující nemůže užívat zboží pro jeho chyby, za které zodpovídá prodávající.

3.4. Zodpovědnost prodávajícího za vady, na které se vztahuje záruka na jakost, nevzniká, pokud byly způsobeny vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající ani osoby jednající v jeho jménu.

3.5. Záruční podmínky pro kupujícího – spotřebitele, který nakupuje zboží jako „koncový uživatel“ pro osobní spotřebu se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a záruční doba je 24 měsíců. V případě podnikatelských subjektů, které nakupují zboží za účelem vykonávání další podnikatelské činnosti anebo v souvislosti s ní, se záruční a reklamační podmínky řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a záruční doba se může lišit v závislosti od konkrétních podmínek daného výrobce zboží. Pokud v záručním listě prodávajícího není ustanovená jiná záruční doba, všeobecná záruční doba v obchodně-právních vztazích mezi prodávajícím a kupujícím je 6 měsíců. V případě zboží s jinou dobou použitelnosti anebo pokud je doba použitelnosti výrobku omezená určitým úkonem, je záruční doba zboží omezená touto dobou použitelnosti/úkonem.

4. Odpovědnostní vztahy

4.1. V případě vztahu prodávající - kupující „koncový uživatel“, prodávající přiměřeně postupuje podle platného zákona na ochranu spotřebitele.

4.2. Kupující, kteří nakupují zboží od prodávajícího a dále ho prodávají třetím osobám, obchodují s ním, montují či instalují ho do dalších produktů pro jinou osobu, resp. zboží jakkoliv používají pro svou podnikatelskou činnost, se nepovažují za spotřebitele a prodávající přiměřeně postupuje podle ustanovení Občanského zákoníku.

5. Reklamáce vad zboží

5.1. Kupující může reklamovat zboží, jen pokud kupní cena zboží byla úplně uhrazená.

5.2. Kupující je povinen podat zprávu prodávajícímu o vadách, které zjistil na zboží písemnou formou, a to vyplněním reklamačního protokolu.

5.3. Poskytnutá záruka se vztahuje na výrobní vady zboží, které nebyly způsobené neodborným a nešetrným zacházením, používáním zboží v rozporu s jeho účelem použití anebo nedodržením pokynů v návodu, mechanickým poškozením, živelnými pohromami

anebo působením jiných nestandardních jevů, například přepětí v rozvodné síti. Důvodem na reklamaci není běžné opotřebení zboží v souvislosti s používáním.

5.4. Kupující může uplatnit reklamaci přímo v servisu prodávajícího (MOLPIR GROUP CZ a.s., Technologická 838/14, Olomouc) anebo po dohodě zaslat pojištěnou doporučenou zásilkou na tuto adresu se všemi požadovanými doklady, reklamačním protokolem a příslušenstvím k reklamovanému zboží.

5.5. K reklamovanému zboží kupující předloží: originál anebo kopii dokladu o koupi zboží (doklad musí být vystavený na jméno reklamujícího), reklamační protokol, kde uvede přesný popis chyby, v případě že se vada vyskytuje jen občas, musí jednoznačně uvést podmínky, při kterých se projevuje. Reklamované zboží doporučujeme dodat v originálním balení a musí být kompletní, t.j. včetně všech kabelů, manuálů, disket, CD, případně jiného příslušenství dodaného se zbožím při koupi.

5.6. Prodávající vydá kupujícímu doklad o reklamaci a o způsobu řešení a to i tehdy, když reklamaci nevyřeší přímo na místě v celém rozsahu.

5.7. Uzané reklamace prodávající vyřizuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této doby má kupující stejná práva jako kdyby šlo o chybu, která se nedá odstranit.

5.8. Záruční doba se prodlužuje o dobu záruční opravy podle záznamu o vykonané opravě. Záznam o vykonání opravy může vyhotovit jen autorizovaný servis.

5.9. V případě neuznané reklamace se kupující zavazuje zaplatit prodávajícímu vzniklé náklady na servisní zásah, servisní práce a přepravu zboží.

5.10. Vykonání uznané reklamace je bezplatné a dopravní náklady, pokud si kupující nepřevzme reklamované zboží osobně, nese prodávající.

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Tento reklamační řád vstupuje v platnost dne 1. září 2015. Ruší všechna předchozí ustanovení a zvyklosti při vyřizování reklamace a záruky zboží. Společnost MOLPIR GROUP CZ a.s. si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.