

Reklamační řád společnosti SAFE HOME europe s r.o. (pro prodej zboží spotřebiteli v internetovém obchode na platforme B2C)

Tento reklamační řád obchodní společnosti SAFE HOME europe s r.o., IČ 28597991, se sídlem Bochoř, Včelín 148/42, PSC 750 02, Česká republika, (dále jen „prodávající“). Tento Reklamační řád byl zpracován dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek ze dne 01. 04. 2024 prodávajícího a upravuje podmínky uplatnění práva kupujícího – podnikatele, který jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „kupující“), z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamační“), a vztahuje se na reklamační zboží, které bylo prodávajícím dodáno kupujícímu, a to na základě rámcové kupní smlouvy nebo kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím (dále jen „kupní smlouva“).

1. Úvodní ustanovení a odpovědnost prodávajícího

1.1. Proávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí odpovídá kupní smlouvě, zejména že nemá vady. Proávající zejména odpovídá, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má zboží vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které mohl kupující rozumně očekávat;
- se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

1.2. Kupující je povinen si zboží při převzetí prohlédnout a případné vady zjistitelné při této prohlídce je kupující povinen uplatnit u prodávajícího nebo smluvního přepravce prodávajícího při převzetí, přičemž jakékoli zjevné vady či poškození, nebo jiné nesrovnalosti v neúplnosti či vnějším poškození dodaného zboží, je kupující povinen zaznamenat při převzetí na daňovém dokladu (faktuře) nebo na přepravním listu smluvního přepravce prodávajícího, ustanovení čl. 3. a čl. 6 není tímto dotčeno

1.3. Místem uplatnění reklamační u prodávajícího je reklamační oddělení prodávajícího na adrese centrálního skladu: Čechova 1005/4, 750 02 Přerov, Česká republika, tel: 581 222 262, e-mail: reklama@safe-home.eu, ustanovení předchozího odstavce není tímto dotčeno.

1.4. Okamžikem uplatnění reklamační se rozumí doručení zboží a písemných dokladů dle odst. 1.2. a čl. 3 prodávajícímu na adresu místa uplatnění reklamační, nebo doručení vyrozumění prodávajícímu o uplatnění reklamační u přepravce ve smyslu čl. 6.

1.5. Kupující nemá žádné nároky na případné úhrady nákladů souvisejících s reklamační či s případnou výměnou vadného zboží, nebylo-li smluvními stranami v kupní smlouvě dohodnuto jinak.

2. Záruka za jakost

2.1. Proávající poskytuje kupujícímu záruku za jakost jím dodaného zboží, čímž se zavazuje, že jím dodané zboží bude po dobu trvání záruční doby způsobilé pro použití k obvyklému účelu, k němuž je svým charakterem určeno, a že si po tuto dobu zachová obvyklé vlastnosti.

2.2. Doba záruky za jakost (záruční doba) zboží činí 24 měsíců (pokud není prodávajícím pro jednotlivé zboží stanoveno jinak). Doba záruky za jakost začíná běžet dnem vystavení daňového dokladu (faktury) prodávajícím k danému zboží. U zboží s omezenou dobou životnosti je doba záruky za jakost zkrácena.

2.3. Kupující je povinen podat prodávajícímu zprávu o vadách zboží, na které se vztahuje záruka za jakost bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Případné prodloužení a další používání zboží může zapříčinit

prohloubení vady a celkové znehodnocení zboží, které může být důvodem pro zamítnutí reklamační, i když k němu došlo v době záruky za jakost.

2.4. Záruka za jakost se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.

2.5. Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost, nevzniká zejména, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na zboží vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek, např. vady způsobené běžným opotřebením, vnějšími atmosférickými nebo chemickými vlivy, vady způsobené při manipulaci se zbožím a s přepravou zboží a vady způsobené nevhodným skladováním, nesprávným používáním, nesprávnou údržbou nebo nesprávnou opravou zboží.

2.6. Právo na reklamační z titulu záruky za jakost zaniká, není-li uplatněno ve lhůtách uvedených v odstavci 2.2.

2.7. V případě neoprávněné reklamační se doba záruky za jakost neprodlužuje. Proávající má dále právo účtovat paušální poplatek za vzniklé servisní, přepravní a organizační náklady spojené s manipulací a testováním zboží. Výše tohoto poplatku bude účtována dle sazeb servisního ceníku, přičemž poštovné a balné bude hrazeno dle aktuálně platného ceníku přepravy společnosti SAFE HOME europe s.r.o.

2.8. Záruku za jakost nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může být zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet. Při intenzivním používání zboží může být obvyklá životnost zboží kratší než doba záruky za jakost, tuto skutečnost bere kupující uzavřením kupní smlouvy na vědomí.

3. Postup při uplatnění reklamační

3.1. Zjistí-li kupující, že dodané zboží má vady, řádně vyplní online reklamační protokol (na stránkách e-shopu prodávajícího), kde je možné také sledovat průběh reklamačního řízení, popř. si daný formulář může stáhnout a vyplnit offline. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno.

3.2. Vyplněný reklamační protokol včetně kopie dokladu o koupi (dodací list, faktura) zašle kupující společně s reklamovaným zbožím na adresu místa uplatnění reklamační, tj. Čechova 1005/4, 750 02 Přerov, Česká republika. Ustanovení odst. 1.2. a čl. 6 není tímto dotčeno.

3.3. Proávající není povinen přijmout k reklamační předmět plnění v případech, kdy je zboží doručeno nekompletní, s neúplnými či zjevně pozměněnými doklady, bez řádně vyplněného reklamačního protokolu nebo bez dokladu o koupi u prodávajícího či dokladu o úhradě. Pokud se rozhodne prodávající reklamační i přes některý ze zmíněných nedostatků přijmout a zavést do svého informačního systému, je oprávněn kdykoliv reklamační zamítnout.

4. Řízení reklamační

4.1. Reklamační oddělení prodávajícího po přezkoumání zaslaných dokladů a prohlídce reklamovaného zboží:

- Uzná reklamovanou vadu a bez zbytečného prodloužení ji vyřídí.
- Zamítne reklamační jako neoprávněnou a reklamované zboží zašle zpět kupujícímu.
- Přijme reklamované zboží k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamační buďto uznána jako oprávněná a v rámci reklamačního řízení bez zbytečného prodloužení vyřízena, nebo zamítnuta.

4.2. O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí prodávající kupujícího v přiměřené lhůtě, zpravidla do 30 dnů od okamžiku uplatnění reklama- ce ve smyslu odst. 1.4. (ve složitých případech zpravidla do 60 dnů, nebo v případě, že vada výrobku vyžaduje testování nutné ke zjištění závady, do 30 dnů po uplynutí doby nutné k tomuto testování), a to písemně nebo některým z dálkových komunikačních prostředků.

5. Rozsah odpovědnosti prodávajícího

5.1. Odpovědnost prodávajícího za vady nevznikne, a tedy důvodem pro zamítnutí reklama- ce může být, mimo jiné zejména:

- Je-li vada na zboží způsobena prokazatelně běžným opotřebením či nesprávným užíváním.
- Jestliže nebyly dodrženy podmínky odborné montáže.
- Došlo-li k porušení ochranných pečeti a nálepek.
- V případě, že zboží bylo používáno způsobem a v podmínkách, které neodpovídají svými znaky parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.
- Je-li vada způsobena mechanickým poškozením (např. pádem), elektrostatickým nábojem, povětrnostními vlivy, živelnou pohromou apod.
- Je-li vada způsobena neodbornou obsluhou, nedodržením návodu k obsluze a užívání, nedostatečnou údržbou apod.
- Je-li vada způsobena zapojením do elektrické sítě, která neodpovídá příslušné ČSN.
- Je-li zboží zákazníkem jakkoli upravováno.

6. Reklamace zásilky poškozené přepravcem a množství rozdílů

6.1. Kupující je povinen vždy pečlivě překontrolovat stav zásilky před převzetím od přepravní společnosti. Případné zničené zboží (nebo prodejní obal zboží) vždy musí sám nahlásit u přepravce na kontaktech uvedených na přepravním štítku nalepeném na exportním obalu obdržené zásilky. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno.

6.2. V případě jakéhokoliv podezření na poškození paletové zásilky je kupující povinen upozornit na tuto skutečnost řidiče přepravní služby zápisem do přepravního listu. V případě, kdy kupující shledá, že zboží je poškozené, informuje prodávajícího na adrese reklamace@safe-home.eu a současně uplatní reklamaci u přepravce, a to nejpozději do 2 pracovních dnů od převzetí zásilky. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno. Přepravce o zjištěných skutečnostech provede „zápis o škodě“ a jeho kopii předá kupujícímu i prodávajícímu. Pouze na základě těchto dokladů (zápis do přepravního listu a zápis o škodě) může kupující uplatnit reklamaci zásilky poškozené přepravcem u prodávajícího, což má klíčovou vazbu na kladné vyřízení reklama- ce prodávajícím vůči kupujícímu.

6.3. U balíkových zásilek může kupující uplatnit reklamaci zásilky (poškozeného zboží) u přepravce dokonce i bez zápisu do přepravního listu při přebírání zásilky (zboží může být v balíku zničeno i bez poško- zení exportní papírové krabice), v takovém případě musí kupující kontaktovat přepravce nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení zboží a současně v téže lhůtě informovat prodávajícího na adrese reklamace@safe-home.eu. Přepravce zajistí sepsání „Zápisu o škodě“ a předá ho prodávajícímu. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno.

6.4. Reklamaci množství dodaného zboží (rozpor mezi fyzickým stavem dodávky zboží a fakturou nebo dodacím listem) je oprávněn uplatnit kupující nejpozději do 3 pracovních dnů od doručení zboží u prodávajíc- cího na reklamace@safe-home.eu, neuplatnil-li reklamaci množství dodaného zboží již při převzetí dle odst. 1.2.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Reklamační řád se vztahuje na všechny smluvní vztahy týkající se prodeje zboží za účelem jeho další distribuce, pokud nejsou přímo v kupní smlouvě ujednány jiné, individuální reklamační podmínky.

7.2. Reklamační řád je platný a účinný od 01.04. 2024.

7.3. Reklamační řád společnosti SAFE HOME europe s.r.o je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího a je vyvěšen také na webových stránkách www.safe-home.eu.

V Přerově dne 1. 4. 2024

Daniel Král
jednatel společnosti
SAFE HOME europe s.r.o.

