

# Reklamační řád

## 1. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

Provozovatel internetového obchodu – PETR KRAUS spol. s r.o., Nádražní 25, 471 24 Mimoň, IČ: 237 45 122, DIČ: CZ237 45 122 – dále jen provozovatel

Internetový obchod [www.infrazarice-infratopeni.cz](http://www.infrazarice-infratopeni.cz) – dále jen internetový obchod

Provozovna – Nádražní 25, 471 24 Mimoň, tel.: +420 487 862 386, fax: +420 487 862 386, mobil: +420 603 806 322, +420 604 239 851

## 2. Záruční podmínky

PETR KRAUS spol. s.r.o. poskytuje na všechny dodané výrobky záruční lhůtu 24 měsíců, platnou ode dne dodání zboží (jako záruční list slouží buď faktura, dodací list nebo příjmový doklad vystavený firmou PETR KRAUS spol. s.r.o.).

V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v zákonné záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci.

### Reklamací nelze uplatnit v následujících případech:

Reklamací nelze uplatnit při převzetí poškozené zásilky od dopravce – odběratel je povinen přebíranou zásilku důkladně zkontrolovat a v případě poškození zásilky napsat zápis společně s řidičem dopravce.

Reklamací nelze uplatnit vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace.

Reklamací nelze uplatnit při nevhodném používání zboží.

Reklamací nelze uplatnit při nedodržení pokynů stanovených výrobcem či dodavatelem.

Reklamací nelze uplatnit při neodborné instalaci, neodborném zacházení, neodbornou obsluhou, neodbornou manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.

Reklamací nelze uplatnit pokud je zboží poškozeno živly.

### 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.

#### **Spotřebitel při uplatnění záruky má právo:**

- 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.

### **3. Vyřízení reklamace**

V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může se kupující se svou oprávněnou reklamací obrátit na [reklamace@petrkraus.cz](mailto:reklamace@petrkraus.cz) nebo tel.: 603 806 322, 604 239 851. Případně rovnou zaslat zboží na adresu provozovny s průvodním dopisem, kde bude popsána reklamovaná závada a připsán kontakt na kupujícího. Následně bude kupující informován o průběhu reklamačního řízení.

Místem uplatnění reklamace je pouze provozovna:

PETR KRAUS spol. s r.o., Nádražní 25,471 24 Mimoň

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název prodávajícího, jeho identifikační číslo.

Na žádost spotřebitele je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list není automaticky součástí dodávky). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad (fakturu) o zakoupení věci obsahující údaje, které musí obsahovat údaje jako záruční list. Faktura, popř. i záruční list je součástí dodávky zboží.

Pracovníci servisního střediska nebo naší provozovny po řádném vyřízení reklamace vyzvou kupujícího k převzetí opraveného zboží.

O reklamaci prodávající rozhodne 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 30ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

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, doporučujeme kupujícímu si tato potvrzení uchovávat po dobu platnosti záruky.

V případě oprávněné reklamace má kupující spotřebitel právo na úhradu nákladů spojených s reklamací. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.