

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.a) Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího **Simon FM s.r.o. IČ 26837358, DIČ CZ26837358, se sídlem Slezská 761, 738 01 Frýdek-Místek**, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 28033, a popisuje postup, jakým způsobem postupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.
- 1.b) Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.
- 1.c) Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
- 1.d) Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.
- 1.e) Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje Simon FM s.r.o. ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky zejm. název zboží, množství, cena. Popř. uvede i délku záruky a sériové číslo.
- 1.f) Na žádost Kupujícího spol. Simon FM s.r.o. poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu Simon FM s.r.o., jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje. Blíže viz bod 1.e).
- 1.g) Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, Simon FM s.r.o. v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí.
- 1.h) Simon FM s.r.o. zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.
- 1.i) Prodloužená záruka – tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoli související reklamou, přičemž v takovém případě záruční list vždy obsahuje shora uvedené náležitosti a je vydán v souladu s výše uvedenými podmínkami.

2. DÉLKA ZÁRUKY

- 2.a) Záruční doba začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě.
- 2.b) Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. Taková charakteristika je vždy uvedena u zboží, pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Jde-li o věci použité, neodpovídá spol. Simon FM s.r.o. za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci Kupujícím. Tuto dobu uvede spol. Simon FM s.r.o. v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- 2.c) Spol. Simon FM s.r.o. může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě. Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců). Záruční doba se dále prodlužuje o

dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

- 2.d) U prodloužené lhůty se reklamační řád řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.

3. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 3.a) Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.
- 3.b) Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně písemně oznámit e-mailem na adresu: e-shop@simonfm.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento neprodleně zaslat e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnější poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však spol. Simon FM s.r.o. možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.
- 3.c) Místem pro uplatnění reklamační je centrální sklad Simon FM s.r.o. na adrese Slezská 761, 738 01 Frýdek-Místek.
- 3.d) Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího nebo autorizovaného servisu. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i Kupujícímu-spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamační (viz níže).
- 3.e) Kupující-podnikatel doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu. Na nabývacím dokladu (nákupní doklad, nebo záruční list) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i Kupujícímu-spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.
- 3.f) Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.
- 3.g) Porušením informativní nálepky či sériového čísla se Kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamační, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.
- 3.h) Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):
 - 3.h.1) Mechanickým poškozením zboží.
 - 3.h.2) Elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek.
 - 3.h.3) Používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno.
 - 3.h.4) Neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží.

- 3.h.5) Zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.
- 3.h.6) Provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů.
- 3.h.7) Zboží, které bylo upravováno zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy.
- 3.h.8) Zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
- 3.h.9) Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a spol. Simon FM s.r.o. výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány.
- 3.i) Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.
- 3.j) Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek, ale že výrobek byl používán v rozporu s návodem k použití, nebo jestliže produkt poškodil kupující, nebo třetí osoba, bude reklamace zamítnuta. V případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku. Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době, nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího (resp. na základě uzavřeného dokladu: Objednávka servis) učiněném po informování dle předchozí věty.
- 3.k) Spol. Simon FM s.r.o. má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží, nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

4. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 4.a) Je-li Kupující-spotřebitel, o reklamaci rozhodne spol. Simon FM s.r.o. ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady spol. Simon FM s.r.o. vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem. Takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
- 4.b) Spol. Simon FM s.r.o. vydá Kupujícímu-spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned v tištěné formě) a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 4.c) Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.
- 4.d) Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl Kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, nebo SMS zprávou na kontaktní údaje, které uvedl při nákupu, případně při zadávání reklamace.

- 4.e) Po vyřízení reklamace spol. Simon FM s.r.o. informuje o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.
- 4.f) V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je Spol. Simon FM s.r.o. oprávněna účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.
- 4.g) Spotřebitel je povinen si vyzvednout reklamované zboží nejpozději do tří měsíců ode dne, kdy zařízení předal k opravě. Jestliže tak neučiní, společnost Simon FM s.r.o. je oprávněna účtovat skladné ve výši 5 Kč za každý den prodlení (§ 656/1 OZ) za každou jednotlivou vyřízenou reklamaci, která začíná běžet ode dne, kdy spotřebitel předal k opravě zařízení. Pokud nebude vyřízená reklamace vyzvednuta do šesti měsíců ode dne, kdy spotřebitel zakázku předal k opravě, bude postupováno dle § 656/2 OZ tzn., že věc bude prodána a z výtěžku prodeje budou hrazeny náklady za opravu, skladné a náklady na prodej věci.
- 4.h) Při výdeji zboží po vyřízení reklamace u osobního odběru je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem. U vyřízené reklamace zaslané společnosti Simon FM s.r.o. přepravní službou bude reklamace zaslána spotřebiteli na adresu, která byla uvedena v Kupní smlouvě, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.a) Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2015 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento reklamační řád je k dispozici v sídle spol. Simon FM s.r.o.