



## Reklamační řád

### 1. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

- 1.1. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, č. 513/1991 Sb. a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).
- 1.2. „Spotřebitelská smlouva“ je smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.
- 1.3. Prodávající je společnost Solartec s.r.o., se sídlem Televizní 2618, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm, IČ: 49610040, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Ostravě, oddíl C., vložka 10820.
- 1.4. Zákazníkem našeho internetového obchodu je „Kupující“. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není.
- 1.5. „Kupující spotřebitel“ nebo jen „Spotřebitel“ je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.
- 1.6. „Kupující, který není spotřebitel“, je podnikatel, který nakupuje výrobky či užívá služby za účelem svého podnikání s těmito výrobky nebo službami. Tento Kupující se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, které se ho týkají a obchodním zákoníkem.

### 2. Záruční podmínky

- 2.1. Vykazuje-li Zboží zjevné vady, tj. zejména pokud je Zboží Kupujícímu předáno v porušeném transportním obalu, je Kupující oprávněn Zboží nepřevzít. V takovém případě zůstává zachován nárok Kupujícího na poskytnutí řádného plnění Prodávajícím či na vrácení kupní ceny. Volbu provede Kupující.
- 2.2. V případě, že se po převzetí Zboží Kupujícím vyskytnou v záruční době vady Zboží, může Kupující uplatnit svou oprávněnou Reklamaci.
- 2.3. Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními Zákona, činí tedy 24 měsíců, s výjimkami stanovenými Zákonem anebo není-li v záručním listě jiná záruční doba poskytována Prodávajícím. Záruční lhůta začíná běžet převzetím Zboží Kupujícím.
- 2.4. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží začíná běžet nová záruční doba.
- 2.5. Záruka se nevztahuje na opotřebenění věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- 2.6. Na žádost spotřebitele je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, IČO, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky v záručním listě.

- 2.7. Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených Zákonem. Odstoupení je vůči Prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení Kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací kupující plnění, které mu poskytl Prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

### 2.8. Spotřebitel při uplatnění záruky má:

- 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 jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy

### 3. Vyřízení Reklamace

- 3.1. V případě, že Kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad Zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav Zboží určený Prodávající.
  - a. Kupující je oprávněn vyžadovat záruční opravu v autorizovaných servisních střediscích, jejichž seznam je přiložen k dokumentaci ke Zboží, případně jej sdělí Prodávající na dotaz Kupujícího.
  - b. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.
  - c. Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si Kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo Zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.
  - d. Servisní středisko po řádném vyřízení Reklamace vyzve Kupujícího k převzetí opraveného Zboží.
  - e. Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení Zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke Zboží.
  - f. Veškeré informace o průběhu reklamace je možno získat telefonicky na čísle 575 750 034.

### 4. Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnost 1.3.2007. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.