

Reklamační řád

obchodní společnosti SWS a.s.
identifikační číslo: 63485826

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 1773

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti z vadného plnění (dále jen reklamace) mezi Prodávajícím společností SWS a.s., Dostihová 1, Slušovice, identifikační číslo: 63485826 dále jen „Prodávající“, na straně jedné a Kupujícími na straně druhé.
- 1.2. Při řešení reklamace zboží zakoupeného Spotřebitelem se postupuje zejména podle zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb. zákon na ochranu spotřebitele a souvisejících právních předpisů.
- 1.3. Při řešení reklamace zboží zakoupeného Podnikatelem se reklamace řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb. (dále jen občanským zákoníkem).
- 1.4. Kupující zasláním objednávky potvrzuje, že se seznámil s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením Kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího souhlasí Kupující s ustanoveními tohoto Reklamačního řádu. Má-li zboží Prodávající odeslat, odevzdá věc Kupujícímu předáním prvnímu dopravci k přepravě pro Kupujícího a umožní Kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci. Je-li Kupujícím Spotřebitel, je mu zboží odevzdáno předáním dopravcem, pokud dopravce určil Kupující, aniž by mu byl Prodávajícím nabídnut.
- 1.5. Na zboží zakoupené u společnosti SWS a.s. může být poskytnuta záruka. Jeho reklamace musí být uplatněna v záruční době. V případě poskytnutí záruky je ke zboží zakoupenému u Prodávajícího přiložen záruční list a dodací list, se sériovými čísly výrobku nebo daňový doklad (dále jen faktura), na kterém je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Při reklamaci vady zboží Spotřebitelem je doporučeno pro urychlení a zjednodušení reklamačního řízení předložit řádně vyplněný záruční a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Pokud výrobce přikládá k výrobku svůj záruční list, doporučuje se současné předložení originálního záručního listu výrobce.

2. REKLAMACE SPOTŘEBITELEM (KUPUJÍCÍM)

- 2.1. Pokud Spotřebitel zjistí poškození dodaného zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, fakturou, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, důrazně se doporučuje ihned (nejlépe do 24 hodin) prokazatelným způsobem kontaktovat Prodávajícího k odstranění těchto vad. Nároky Spotřebitele jsou upraveny v ust. § 2165 a následujících občanského zákoníku.
- 2.2. V případě Spotřebitele, pokud se vada projeví v průběhu 12 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže kupující o rozporu prokazatelně věděl v okamžiku přijetí zboží a toto zboží i přes toto přijal bez výhrad či vadu sám způsobil.

3. REKLAMACE PODNIKATELEM (KUPUJÍCÍM)

- 3.1. Podnikatel je povinen doručené zboží prohlédnout co nejdříve po jeho dodání. Zjistí-li zjevné vady (poškození obalu, nesrovnalost v množství apod.) může odmítnout převzetí zboží, přičemž důvod odmítnutí převzetí uvede do přepravního listu. V případě skrytých vad zboží je toto povinen reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou let po odevzdání zboží přepravci k přepravě pro kupujícího. U použitého zboží lze

lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, je-li toto zkrácení uvedeno na prodejním dokladu.

4. ZÁRUKA

- 4.1. Je-li na zboží poskytnuta záruka za jakost, lze uplatnit práva z vadného plnění v záruční době.
- 4.2. Délka záruky je uvedena na záručním a dodacím listu nebo na faktuře, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se prodlužuje pouze o dobu od převzetí zboží do opravy až do doby, kdy byl Kupující povinen si opravené či vyměněné zboží převzít.
- 4.3. V případě výměny zboží neběží nová záruční lhůta, ale pokračuje původní délka záruky.
- 4.4. Záruku za jakost nelze zaměňovat se životností zboží, která je dána zejména jeho vlastnostmi, intenzitou a správností jeho užívání a údržbou. Životnost zboží vymezuje dobu, po kterou je garantována bezchybnost zboží a jeho funkčnost. Po uvedené době životnosti může dojít k takovému opotřebení výrobku, které znemožní jeho další používání. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, nebo na vadu, která prokazatelně vznikne před ukončením obvyklé životnosti zboží, která je při běžném užívání zaručena.

5. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI ZA VADNÉ PLNĚNÍ

- 5.1. Při nákupu jednotlivého komponentu, který si Kupující montuje nebo instaluje sám, neodpovídá Prodávající za jeho kompatibilitu s komponenty již namontovanými nebo instalovanými a s tím souvisejícím případným poškozením dodaného zboží, či vznik jiné škody v případě, že došlo k porušení postupu při instalaci či kombinování komponentů či software, dle návodu a pokynů k instalaci dané výrobcem zboží či Prodávajícím.
- 5.2. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé. 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.
- 5.3. Záruku nelze uplatnit také zcela nebo zčásti v následujících případech:
 - vypršením záruční lhůty
 - mechanického poškození, neodborné instalace, neodborného zacházení či obsluhy, zanedbání běžné péče
 - poškození vzniklé elektrickým přepětím
 - u zboží, které bylo upravováno zákazníkem (např. nátěry, ohýbání, ...), vznikla-li vada v důsledku těchto úprav
 - provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
 - použitím neautorizovaného spotřebního materiálu
 - používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí, pro které jsou určeny, nebo jiným parametrům stanoveným výrobcem
 - zboží bylo poškozeno živly, vyšší mocí, nebo výpadkem elektrické sítě
 - zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami
- 5.4. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží k reklamaci v případech, kdy reklamované zboží anebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

6. POSTUP PŘI UPLATNĚNÍ A VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE SPOTŘEBITELEM

- 6.1. U zboží, kterému je na území ČR poskytován autorizovaný servis, je doporučeno Spotřebiteli v zájmu urychlení reklamace uplatnit tuto přímo v autorizovaném servisním středisku. Seznam výrobců, jejichž výrobky reklamuje Spotřebitel přímo v označeném servisu, jsou uvedeny na webové stránce Prodávajícího. Spotřebitel má právo ve smyslu § 2172 občanského zákoníku uplatnit reklamaci zboží přímo u Prodávajícího, kdy v těchto případech se postupuje takto:

- 6.2. Spotřebitel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu Prodávajícího. Spotřebitel může zboží na reklamaci zaslat přepravní službou. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE". Zboží k reklamaci je nutné dodat včetně příruček, dokladů, kabelů a ostatního příslušenství, a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Ke zboží doporučuje Prodávající přiložit podrobný popis závady a kopii záručního listu a dodacího listu nebo faktury, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení.
- 6.3. O reklamaci Prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má Spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 6.4. Prodávající vydá kupujícímu Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 6.5. Třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace Spotřebitelem, přičemž v den uplatnění reklamace musí být předáno i reklamované zboží. Lhůta určená podle dní počíná dnem, který následuje po události, jež je rozhodující pro její počátek. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.
- 6.6. Jde-li o vadu odstranitelnou, má Spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Není-li to v případě vady u reklamovaného zboží, která je jinak odstranitelná, vzhledem k její povaze neúměrné, má Spotřebitel právo na výměnu zboží či týká-li se taková vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může Spotřebitel žádat přiměřenou slevu nebo může od smlouvy odstoupit.
- 6.7. V případě, kdy je reklamace řešena výměnou zboží, a zboží není skladem v den rozhodnutí o tomto způsobu řešení reklamace, může se Spotřebitel s Prodávajícím dohodnout na konkrétním termínu dodání náhradního zboží. Prodávající po dodání náhradního zboží do skladu vyzve Spotřebitele k odběru zboží, případně zboží zašle Spotřebiteli na náklady Prodávajícího. Po dohodě se Spotřebitelem je možná (za předpokladu, že reklamované zboží určitého výrobce se již nevyrábí nebo je dlouhodobě nedostupné) i výměna za zboží jiného výrobce než reklamované zboží, které má identické nebo lepší parametry než reklamované zboží a plní stejnou funkci se stejnými či lepšími parametry. V případě, že není možné vadu bezplatně odstranit nebo zboží vyměnit, může Spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit.
- 6.8. Právo na výměnu zboží či odstoupení od Kupní smlouvy má Spotřebitel též v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale pro opakovaně vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet současně vyskytujících se vad nemůže zboží řádně užívat. Větším výskytem vady je myšleno třetí oprávněná a uznaná reklamace stejného druhu nebo oprávněná a uznaná reklamace tří různých vad na zboží zároveň.
- 6.9. Jde-li o vadu, kterou nelze bez zbytečného odkladu odstranit, a která brání užívání zboží jako zboží bez vady, má Spotřebitel právo na výměnu zboží za nové nebo může od Kupní smlouvy odstoupit. Výběr záleží na Spotřebiteli. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží, má Spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.
- 6.10. V případě prodeje zboží za nižší cenu nelze později zboží reklamovat pro vadu, na niž byla nižší cena sjednána.

7. POSTUP PŘI UPLATNĚNÍ A VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE PODNIKATELEM

- 7.1. Je-li kupující Podnikatel (dále v tomto bodu jen Kupující), je povinen prokazatelným způsobem oznámit vadu zboží bez zbytečného odkladu poté co ji zjistil nebo mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.
- 7.2. Kupující doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu Prodávajícího. Podnikatel může zboží na reklamaci zaslat přepravní službou. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE". Zboží k reklamaci musí být dodáno včetně příruček, dokladů, kabelů, instalačních médií a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Ke zboží musí být přiložen podrobný popis závady a kopie

záručního listu a dodacího listu nebo faktury, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení.

- 7.3. Prodávající posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace a zda se jedná o podstatné/nepodstatné porušení smlouvy přiměřeně lhůtě. O uplatnění reklamace sepiše s Kupujícím reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (neuznaní vadného plnění).
- 7.4. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, přísluší Kupujícímu práva v tomto pořadí:
- požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže jsou vady opravitelné
 - požadovat výměnu zboží či dodání chybějícího zboží, odstranění právních vad zboží
 - požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny
 - odstoupit od Kupní smlouvy
- Dojde-li v době od prodeje zboží Prodávajícím Kupujícímu do dne uplatnění reklamace k podstatnému navýšení kupní ceny reklamovaného zboží, je Prodávajícím oprávněn řešit vyřízení reklamace odstraněním vad, odstoupením od smlouvy (vystavením daňového opravného dokladu) příp. výměnou za nové zboží.
- 7.5. Za nepodstatné porušení smlouvy jsou považovány například vady zboží odstranitelné, větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, určité právní vady zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v barvě, chybějící doklady, atd.). V tomto případě může Kupující požadovat odstranění vad nebo slevu z kupní ceny. O tom, zda bude vada odstraněna opravou zboží nebo slevou z kupní ceny, rozhoduje Prodávající. Není-li vada odstraněna včas, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny nebo odstoupit od Kupní smlouvy.
- 7.6. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil Prodávajícímu. Odstoupit od smlouvy nelze, jestliže Kupující nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém je obdržel s výjimkou případů, kdy:
- použil-li Kupující věc ještě před objevením vady
 - pokud byla prodána před objevením vady, spotřeboval ji nebo pozměnil při obvyklém použití
 - ke změně stavu zboží došlo v důsledku prohlídky řádně vykonané za účelem zjištění vad zboží
- 7.7. Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebování zboží), je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
- 7.8. Pokud bylo zboží kupujícímu Podnikateli zasíláno prostřednictvím přepravce, nemá Podnikatel právo na náhradu nákladů na přepravu.

8. REKLAMACE ZBOŽÍ VŮČI DOPRAVCI

- 8.1. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je zjevně poškozen přepravní obal, což vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody). Pokud bude Kupující chtít přesto zboží převzít, protože ne vždy musí mít poškození obalu zboží vliv na jeho obsah, je pracovník přepravce povinen s Kupujícím sepsat protokol o poškození zásilky, který bude sloužit jako důkazní prostředek pro reklamaci u dopravce.
- 8.2. V případě, že Kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, odchylky v množství zboží či další nesrovnalosti, je povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu (do 24 hodin od převzetí) Prodávajícímu, který bude Kupujícího informovat o dalším postupu při vyřízení reklamace.

9. SKLADNÉ A ZADRŽOVACÍ PRÁVO

- 9.1. Pokud si Kupující nevyzvedne opravené zboží při ukončení reklamace do 30 dnů od obdržení oznámení o ukončení opravy, bude mu účtováno skladné ve výši 10 Kč za každý započatý den počínaje dnem doručení oznámení o ukončení reklamace na jím uvedenou adresu do převzetí opraveného zboží Kupujícím. O ukončení opravy bude Kupující vždy informován oznámením zaslaným některým z komunikačních prostředků. V případě prodloužení platí ust. § 1395 a násl. občanského zákoníku s tím, že Prodávající je oprávněn opravenou

věc zadržet, prodat a výtěžek započíst proti nákladům skladného a nutným nákladům souvisejícím s prodejem této věci.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Tento Reklamační řád je platný od 1.6.2022. Prodávající má právo změnit tento Reklamační řád, přičemž jeho aktuální znění bude dostupné na webových stránkách Prodávajícího s uvedením dne, kdy tento nabývá platnost a účinnost. Objednáním dalšího zboží po nabytí platnosti a účinnosti Reklamačního řádu potvrzuje Kupující svůj souhlas s jeho zněním.