

Reklamační řád

1. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů.

1. Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a Zák. o ochraně spotřebitele a vztahuje se na spotřební zboží a služby (dále jen "zboží a služby"), u něhož jsou uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamace").
2. Prodávajícím je fyzická osoba **Marian Telega**, se sídlem **Dětmarovice 150, 735 71 Dětmarovice; IČ 73881791, DIČ CZ7603105081**. Kupující je subjekt, který s prodávajícím uzavřel písemnou objednávku, nebo smlouvu o dílo.

2. Záruční podmínky

1. V případě, že se po převzetí zboží a služby kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží a služeb, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci.
2. Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona. Pokud není uvedeno výrobcem jinak (a jde-li o spotřebitele, není-li uvedena lhůta delší), činí tedy 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí zboží a služby.
3. Prodávající odpovídá za vady, které má zboží a služba při převzetí a za materiálové nebo výrobní vady, které se vyskytnou po převzetí v záruční době.
4. Pokud smlouva nestanoví jinak, je servisní oprava vždy bezplatná, ale dopravné náhradních dílů nebo částí či celého výrobku nebo zařízení v délce trasy servis-výrobce-servis je hrazenou službou, jakož je hrazenou službou i servisní výjezd technika v ceně 18 Kč/km, účtovanou v délce trasy servis-zákazník-servis. Následná instalace náhradního dílu nebo montáž opraveného výrobku nebo zařízení je již plně kryta bezplatnou zárukou.
5. Záruku nelze uplatnit v následujících případech:
 - Vypršela-li u reklamovaného zboží a služby záruční doba přede dnem uplatnění reklamace – záruka zanikla.
 - Vada vznikla nevhodným používáním zboží.
 - Vada vznikla nedodržením pokynů stanovených výrobcem.
 - Vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
 - Vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce.
 - Vada vznikla zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN.
 - Zboží bylo poškozeno živly.

3. Vyřízení reklamace

1. Pokud u zboží není záruční list výrobce, ale pouze záruční list vystavený naší firmou, je místem uplatnění reklamace vždy provozovna firmy Marian Telega, ul. Ostravská 70, 73511 Orlová-Město.
2. Pracovníci servisního střediska nebo naší provozovny po řádném vyřízení reklamace vyzvou kupujícího k převzetí opraveného zboží.
3. Vždy je třeba písemného vyhotovení protokolu o zjištěných závadách a formě jejich odstranění, doporučujeme kupujícímu si tato potvrzení uchovávat po dobu platnosti záruky.
4. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtu. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
5. Spotřebitel je povinen poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost při prošetřování a řešení reklamace, zejména je povinen umožnit přístup na místo stavby nebo montáže v souvislosti s ověřením okolností a příčin reklamace.
6. 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.