

# Reklamační řád společnosti HELIO, spol. s r.o.

## 1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád upravuje rozsah, způsob a podmínky uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti dodavatele - výrobce za vady zboží (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží zákazník souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

### Vymezení některých pojmů:

- **zákazník** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s dodavatelem - výrobcem kupní smlouvu
- **dodavatel - výrobce** je společnost HELIO, spol. s r.o., se sídlem Mojžírova 1237, P. O. BOX 135, 686 01 Uherské Hradiště, IČO: 16 36 13 69, vedená Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 1984, zastoupená pověřeným pracovníkem.

## 2. Nárok na reklamaci

### Nárok na reklamaci:

- **zjevné vady způsobené dopravou** - vada zřejmá při předání zboží, je nutné uplatnit reklamaci při převzetí zboží u dopravce
- **zjevné vady** - vada zřejmá při prohlídce zboží provedené při jeho převzetí, lze písemně reklamovat neprodleně poté, co byly tyto vady zjištěny, nejpozději však do 10ti pracovních dnů od předání a převzetí zboží
- **záměna zboží** - dodání jiného zboží, než bylo sjednáno v kupní smlouvě
- **nesprávný počet kusů** - dodání jiného množství zboží, než bylo sjednáno v kupní smlouvě
- **skryté vady** - zboží nesplňuje kvalitativní požadavky dané kupní smlouvou

### Bez nároku na reklamaci:

- vady zboží, na které byla při nákupu zboží poskytnuta **sleva**
- vady zboží, o kterých zákazník v době uzavření smlouvy **věděl**, nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět
- **zjevné vady způsobené dopravou**, které **nebyly** nahlášeny dopravci a nebyl sepsán protokol
- **zjevné vady**, které **nebyly** dodavateli - výrobcem zákazníkem **oznámeny** do 10ti dnů od převzetí zboží
- **skryté vady**, které **nebyly** dodavateli - výrobcem zákazníkem **oznámeny** do konce záruční lhůty
- **vady zboží**, vzniklé **vlivem vnějších událostí**, které nezpůsobil prodávající - výrobce, např. nedodržení předepsaných podmínek použití, neodborným nebo neoprávněným zásahem, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením.

### 3. Uplatnění reklamace

#### Místo uplatnění reklamace

Zákazník uplatní reklamaci osobně, písemně, e-mailem na adrese firmy. O uplatnění reklamace bude sepsán reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace, ve kterém budou uvedeny údaje zákazníka, obsah reklamace (popis vady), požadovaný způsob vyřízení reklamace, a datum přijetí reklamace. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí. Reklamaci s výše uvedeným obsahem může zákazník zaslat písemně na adresu sídla dodavatele.

#### Lhůty pro uplatnění reklamace

Pro uplatnění reklamace platí lhůty pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady stanovené obecně závaznými právními předpisy. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady:

- v případě zjevných vad nejpozději do 10ti pracovních dnů od předání a převzetí zboží
- v případě skrytých vad do konce záruční lhůty

Zákazník je povinen k uplatnění reklamace předat vadné zboží nebo zajistit přístup k místu instalace vadného zboží a předložit doklad o nákupu zboží.

### 4. Vyřízení reklamace

#### Způsob řešení reklamace

- reklamaci řeší pověřená osoba
- při reklamaci většího rozsahu pověřená osoba konzultuje způsob řešení s vedením společnosti
- pověřená osoba rozhodne o oprávněnosti reklamace a o způsobu vyřízení reklamace a o vyřízení reklamce informuje zákazníka nejpozději do 30 dnů od zahájení reklamačního řízení, pokud se obě strany nedohodnou na lhůtě delší (např. pokud je delší lhůta nutná v důsledku prováděných zkoušek nebo ověření vadného zboží)

#### Nároky zákazníka v případě vadného plnění:

- oprava
- výměna vadného zboží
- poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny
- odstoupení od smlouvy a finanční vyrovnání (formou dobropisu) v případě neopravitelného zboží a po dohodě obou stran na vrácení zboží

V případě záměny nebo dodání nesprávného počtu kusů lze tento rozpor řešit dohodou s následující výměnou, případně doplněním chybějícího zboží v co nejkratším možném termínu, eventuálně vrácením neobjednaného zboží zpět.

## **5. Ostatní a závěrečná ujednání**

V ostatních bodech se reklamační řízení řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Tento reklamační řád je platný od 1. 7. 2017 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.