Reklamační řád společnosti LEVIOR s.r.o.

Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží společností LEVIOR s.r.o., se sídlem Tovačovská 3488/28, 750 02 Přerov (dále jako ,,prodávající“), zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, v oddílu C, vložka 7320, IČ: 61973939, DIČ: CZ61973939.

1.

OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) je zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb,, občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „občanský zákoník“).

1.2 Produkty společnosti LEVIOR s.r.o. se rozumí výrobky společnosti LEVIOR s.r.o. uvedené v Ceníku společnosti a prezentované na webových stránkách internetového obchodu společnosti LEVIOR s.r.o. umístěných na internetové adrese www.levior.cz (dále jen „Produkty“).

1.3 Prodávajícím (dodavatelem, výrobcem, dovozcem) se rozumí společnost LEVIOR s.r.o., se sídlem Tovačovská 3488/28, 750 02 Přerov, IČ 61973939 (dále jen „Prodávající“). Prodávající při uzavírání a plnění smlouvy o koupi jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo dodává Kupujícímu Produkty.

1.4 Kupujícím (objednatelem, odběratelem) se rozumí subjekt, který za účelem odběru Produktů uzavře s Prodávajícím smlouvu o koupi. Kupujícím se rozumí jak fyzická osoba, která při uzavření a plnění smlouvy o koupi s Prodávajícím nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání (dále jen „Kupující-spotřebitel“), tak ostatní subjekty práva (dále jen „Kupující – podnikatel“). Kupující–spotřebitel a Kupující–podnikatel jsou dále společně označováni jako „Kupující“.

1.5 Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatňování nároků z vad Produktů dodaných Prodávajícím Kupujícímu a vzájemná práva a povinnosti stran.

1.6 Tento Reklamační řád je přílohou a nedílnou součástí obchodních podmínek, jakož i smlouvy o koupi zboží, jejichž předmětem je prodej Produktů Prodávajícím Kupujícímu, a jejichž právní režim se řídí občanským zákoníkem. Sjednáním smlouvy o koupi zboží Kupující vyjadřuje svůj souhlas s Obchodními podmínkami Prodávajícího i tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že s nimi byl seznámen.

2.

POVINNOST PROHLÍDKY KUPUJÍCÍM

2.1 Kupující je povinen provést náležitou kontrolu Produktu tzn. Produkt prohlédnout, přesvědčit se o jeho vlastnostech a jeho množství a zkontrolovat kompletnosti příslušenství.

2.2 Kontrolu je Kupující povinen provést neprodleně po převzetí Produktu od přepravce, v případě zasílání zboží. Poškození obalu Produktu, zásilky s Produktem nebo Produktu samotného, které je při převzetí od přepravce zjevné, je Kupující povinen přepravci oznámit a zapsat zjištěné skutečnosti do přepravního listu, případně sepsat reklamační protokol.

2.3 Při osobním odběru Kupujícím je tento povinen provést kontrolu Produktu a jeho příslušenství již při převzetí Produktu od Prodávajícího, a není-li z povahy Produktu možné, pak neprodleně po převzetí Produktu. Kupující je povinen převzetí Produktů písemně potvrdit Prodávajícímu na předávacím protokolu.

2.4 Převzetím Produktu Kupující stvrzuje, že neshledal žádné zjevné poškození Produktu a že jeho obal nebyl porušen. V případě následné reklamace vad zjistitelných při této prohlídce (např. chybějící příslušenství, vnější poškození) musí Kupující, aby byla jeho reklamace úspěšná, jednoznačně a přesvědčivě prokázat, že tyto vady měl Produkt již v okamžiku jeho převzetí.

3

PRÁVA Z VAD

3.1 Vady při převzetí: Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Produkt při převzetí Kupujícím nemá vady, což znamená, že:

a. Produkt má vlastnosti, které Prodávající popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
b. Produkt se hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
c. Produkt je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
d. Produkt vyhovuje požadavkům právních předpisů,
e. doklady nutné k užívání Produktu jsou úplné a správné, a
f. na Produktu neváznou právní vady ve smyslu ust. § 1920 OZ.

3.2 Kupující nemá žádná práva z vad, jestliže vadu sám způsobil anebo před převzetím věci již věděl, že věc má vadu.

3.3 Nároky z podstatných vad: Je-li vadné plnění (vada při převzetí) podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo

a. na odstranění vady dodáním nového Produktu bez vady nebo dodáním chybějícího Produktu nebo příslušenství Produktu
b. na odstranění vady opravou Produktu,
c. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
d. odstoupit od smlouvy.

3.4 Nároky z nepodstatných vad: Je-li vadné plnění (vada při převzetí) nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

4.

ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE

4.1 Má-li Produkt při převzetí Kupujícím vady, náleží Kupujícímu práva uvedená výše v čl. 3. tohoto Reklamačního řádu.

4.2 Pro úspěšné uplatnění práv Kupujícího je nezbytnou podmínkou, aby Kupující Prodávajícímu oznámil vady Produktu (reklamoval Produkt), způsobem a ve lhůtách uvedených v tomto Reklamačním řádu.

4.3 Kupující je při reklamaci povinen doložit, že Produkt byl zakoupen od Prodávajícího, a to předložením originálu daňového dokladu, který je k Produktům vždy přikládán, nebo originálu řádně vyplněného záručního listu. Záruční list bývá přiložen jen k některým Produktům Prodávajícího. Není-li k Produktu přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad.

4.4 Náležitosti oznámení: Oznámení zjištěné vady Produktu musí být učiněno písemně, ať již v listinné nebo v elektronické podobě, a musí obsahovat zejména popis vady, příp. jak se vada projevuje, popis zapojení, v němž byly produkty použity, naměřené hodnoty a uvedení data, kdy kupující vady zjistil a fotografie závady (dále jen „písemné oznámení“). Jedná-li se o sortiment aku nářadí, je potřeba dodat záruční list a doklad o koupi nebo být zaregistrovaný na webových stránkách www.festa.tools/myfesta/register.

4.5 Písemné oznámení dle předchozího bodu Reklamačního řádu může Kupující učinit na formuláři Prodávajícího („Reklamační list“) dostupném na www.levior.cz, ale i v jiné podobě nebo na vlastním formuláři (reklamačním listu), nebo e-mailem kontaktuje reklamačního technika – p. Vojtěch Brázda (vojtech.brazda@levior.cz, 581 292 410). Písemné oznámení však vždy musí obsahovat náležitosti uvedené v předchozím bodu Reklamačního řádu. Neobsahuje-li oznámení požadované informace,

nemusí být reklamace Prodávajícím uznána jako oprávněná. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu na jeho dotaz doplňující, Kupujícímu známé informace.

Oznámení vad a uplatnění nároků z vad může kupující učinit na následujících kontaktech:

LEVIOR s.r.o., Tovačovská 3488/28, 750 02 Přerov.

4.6 Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum a místo uplatnění reklamace, charakteristika vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.

4.7 **Volba nároku:** Při oznámení vady nebo do 5 pracovních dnů od oznámení vady sdělí Kupující Prodávajícímu, jaký si zvolil nárok z vad (vyjmenovány výše v čl. 3. tohoto Reklamačního řádu). Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího. Výjimkou je situace, pokud Kupující žádal opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

4.8 **Ztráta některých nároků:** Pokud Kupující včas nesdělí Prodávajícímu, jaká práva z vad zvolil, pak má nárok pouze na přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud nebude Prodávajícím považováno za přiměřené odstranění vady.

4.9 **Omezení nároků**: Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel.

4.10 **Reklamační lhůty:** Veškeré vady – zjevné, skryté, záruční – musí Kupující oznámit Prodávajícímu ve lhůtě bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Skryté vady, které měl Produkt při převzetí, lze navíc oznámit nejpozději do dvou let od převzetí zboží. Záruční vady lze navíc oznámit Prodávajícímu nejpozději do konce záruční doby. Vzhledem k povaze Produktů má Prodávající za to, že zpravidla bude lhůta „bez zbytečného odkladu“ dodržena, bude-li oznámení učiněno do 5 pracovních dnů.

4.11 **Nevčasná reklamace:** Neoznámí-li Kupující vady věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy. Neoznámí-li Kupující vady věci včas, nemusí být reklamace Prodávajícím v souladu s ust. § 2112 OZ uznána za oprávněnou.

4.12 Projeví-li se na Produktu jakákoliv vada, je Kupující povinen zdržet se jakéhokoliv zásahu do Produktu a umožnit Prodávajícímu prohlídku k posouzení vady. Za tím účelem je Kupující povinen vadný Produkt předložit nebo zpřístupnit.

4.13 **Zaslání Produktu k reklamaci:** V případě, že Kupující bude zasílat Produkt Prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamovaný Produkt do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům zvolené přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého Produktu by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka musí obsahovat reklamovaný Produkt (včetně kompletního příslušenství) a identifikaci reklamace a reklamujícího vhodným způsobem. Doporučujeme přiložit kopii oznámení vad a kopii prodejního dokladu se správnými kontaktními údaji Kupujícího.

4.14 **Přístup k reklamovanému Produktu:** V případě, že z povahy zboží není možné Produkt Prodávajícímu předložit k prohlídce (zejména Produkty, které jsou svou povahou systémovými řešeními) je Kupující povinen umožnit Prodávajícímu, případně osobám, jejichž prostřednictvím Prodávající plní své závazky, přístup do místa, ve kterém je vadný produkt umístěn.

4.15 Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu při odstraňování vad veškerou potřebnou součinnost.

4.16 Nesplní-li kupující své povinnosti uvedené v tomto článku Reklamačního řádu, Prodávající jím uplatněný nárok z vad neuzná.

4.17 V případě projevení skryté vady zboží do 6-ti měsíců od data prodeje zboží (nikoli vzniklé nesprávným používáním nebo opotřebením), kterou nelze odstranit, bude zboží vyměněno za nové.

V případě vyřešení reklamace výměnou zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

4.18 V případě vady na zboží, kterou je kupující schopen si sám opravit, lze po předchozí písemné vzájemné dohodě uplatnit přiměřenou slevu z kupní ceny.

5

VÝJIMKY Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

5.1 Prodávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech:

a. je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
b. je-li způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží či použitím nad rámec přípustného zatížení;
c. jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží v době převzetí zboží kupujícím;
d. pokud vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží;
e. provedení nekvalifikovaného zásahu či změna parametrů;
f. používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno;
g. poškození v důsledku vyšší moci;

5.2 Veškeré náklady vzniklé Prodávajícímu v důsledku uplatnění neoprávněné reklamace ze strany Kupujícího-podnikatele se Kupující-podnikatel zavazuje Prodávajícímu v plné výši nahradit.

6

LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

6.1 Reklamace Produktů vyřizuje Prodávající bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dnů od data řádného uplatnění vad produktů Kupujícím, tj. uplatnění vad Produktů v souladu s tímto Reklamačním řádem. Lhůta pro vyřízení reklamace se počítá ode dne přijetí reklamace Prodávajícím do dne vyřízení reklamace Prodávajícím.

6.2 Oprávněnost každé reklamace provede odborný odpovědný pracovník Prodávajícího (servisní technik) a své stanovisko sdělí Kupujícímu v Reklamačním protokolu.

7

ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ REKLAMACE

7.1 Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Produktu do reklamace, pokud je Produkt nepřiměřeně znečištěn nebo jsou znečištěny jeho součásti.

8

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

8.1 Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud byl Produkt zaslán přepravní službou, bude po vyřízení zaslán na adresu Kupujícího.

8.2 Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.

8.3 V případě nevyzvednutí reklamovaného Produktu ze záruční opravy do 4 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Produktu.

9

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti 4.10.2021. Tímto datem také pozbývají platnost všechny předešlé verze.

9.2 Změny Reklamačního řádu vyhrazeny.

9.3 Neoddělitelnou přílohu tohoto Reklamačního řádu tvoří vzor Reklamačního listu.

V Přerově dne 4.10.2021

……

LEVIOR s.r.o.

zast. Ing. Ondřejem Markem,
jednatelem