

Reklamační řád společnosti SAFE HOME europe s r.o. (pro smluvní vztahy v rámci prodeje zboží za účelem dalšího prodeje)

Článek I.

Úvodní ustanovení

1. SAFE HOME europe s r.o. jako prodávající vydává v návaznosti na ustanovení § 2099 až 2117 občanského zákoníku a všeobecné obchodní podmínky pro prodej zboží za účelem jeho dalšího prodeje tento Reklamační řád, kterým upravuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího při uplatnění odpovědnosti za vady dodaného zboží a ze záruky.

Článek II.

Práva z vadného plnění

1. Zboží je vadné, nebylo-li kupujícímu dodáno ve sjednaném množství, jakosti a provedení, případně jakosti a provedení vhodných k obvyklému účelu. Za vadu se považuje i dodání jiného zboží nebo vady v dokladech nutných k užívání zboží.

2. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.

3. Kupující nemá právo z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že zboží je bez vad, anebo zastřel-li vadu listivě.

4. Kupující je povinen podle možnosti prohlédnout dodané zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množstvích.

5. Představuje-li vadné plnění podstatné porušení smlouvy, má kupující právo:

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

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

6. Představuje-li vadné plnění nepodstatné porušení smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

7. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí:

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- b) použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu

jednáním anebo opomenutím, nebo

d) prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití.

Článek III.

Práva ze záruky za jakost

1. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

2. Záruka za jakost zboží s omezenou dobou životnosti: moduly, snímáče otisku prstu, žárovky, akumulátory a baterie je zkrácena a činí 6 měsíců. Záruka za jakost ostatního zboží činí 24 měsíců. Záruka za jakost zboží začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím s platným daňovým dokladem, nebo vyexpedováním ze skladu s potvrzeným dodacím listem.

3. Záruka za jakost se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.

4. Právo na reklamaci zaniká, není-li uplatněno ve lhůtách uvedených v článku III. odstavce 2.

5. Záruku za jakost nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti výrobku, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.

6. Kupující je povinen podat prodávajícímu zprávu o vadách zboží, na které se vztahuje záruka za jakost, bez zbytečného odkladu.

7. Software, ať už je prodáván samostatně bez zboží, nebo nainstalován ve zboží, bude dodán na médium bez vad materiálu a v provedení pro běžné užití, a to po celou dobu odpovídající délce záruční doby na hardware, nebo systém. Pokud jsou na takovém to médium shledány vady, bude prodávajícím zdarma nahrazeno. Co se týče kvality, nebo užití, softwaru a dat, jsou tato dodávána bez záruky.

8. Jelikož prodávající je distributorem zboží vyrobeného třetími stranami, odpovědnost prodávajícího za záruky a sliby odškodnění s ohledem na zboží nebude větší, než do výše původní ceny zboží nebo tak, jak je akceptuje výrobce zboží.

9. Záruka za jakost jakož i podmínky v ní jsou jedinou zárukou a závazkem dávaným v souvislosti se zbožím, ať už výslovným, nebo vyplývajícím z povahy věci, včetně záruk za odpovídající jakost a vhodnost zboží pro zvláštní účely.

10. Tato záruka se vztahuje výlučně ke kupujícímu a není nikterak postupitelná nebo převoditelná.

Článek IV.

Postup při uplatnění reklamace a práv z vadného plnění

1. Zjistí-li kupující, že dodané zboží má vady, řádně vyplní online Reklamační formulář (dále jen reklamační protokol) na portálu B2B dodavatele, popř. si daný formulář může stáhnout na portálu B2B dodavatele a vyplnit off-line. Tento reklamační protokol obsahuje veškeré podstatné náležitosti, bez jejichž vyplnění a dodání nelze právo kupujícího z uplatněné vady nebo ze záruky uznat.

2. Vyplněný reklamační protokol a kopii dokladu o koupi (dodací list, faktura - obvykle slouží jako záruční list) zašle kupující společně s reklamovaným výrobkem na adresu reklamačního oddělení prodávajícího která mimo doručovací adresu musí také obsahovat přidělený RMA kód reklamace.

Informace na zásilce mířící na reklamační oddělení musí nést iniciály kupujícího a RMA kód reklamace přidělený prodávajícím. V případě vyplnění online Reklamačního formuláře je RMA kód vygenerován

systémem automaticky.

U off-line formuláře je nezbytné kontaktovat reklamační oddělení na reklamace@safe-home.eu se žádostí o přidělení RMA kódu reklamační.

Zásilky bez RMA kódu nelze identifikovat reklamačním oddělením a nemusí dojít k jejich převzetí.

Pokud prodávající obdrží zásilku, na které není uvedeno přidělený RMA kód, není povinen takovouto zásilku převzít a kupující není oprávněn se na prodávajícím domáhat jakéhokoli dalšího nároku spojeného s nepřevzetím zásilky nebo z něj vyplývajícího plnění.

Příslušným k vyřízení reklamační nebo uplatněné vady zboží zjištěné při dodání kupujícímu je u prodávajícího reklamační oddělení společnosti na adrese SAFE HOME europe s r.o., Havlíčkova č. 1113/47 Přerov, tel: +420 581 222 262, e-mail: reklamace@safe-home.eu.

3. Dále není prodávající povinen přijmout k reklamaci předmět plnění v případech, kdy je zboží doručeno nekompletní, s neúplnými či zjevně pozměněnými doklady, bez řádně vyplněného reklamačního protokolu nebo bez dokladu o koupi u prodávajícího či dokladu o úhradě.

4. V případě neoprávněné reklamační má prodávající právo účtovat paušální poplatky za vzniklé servisní, přepravní a organizační náklady spojené s manipulací a testováním zboží. Výše tohoto poplatku je 200,- Kč včetně DPH na jeden případ.

5. Výrobky, které prodávající, nebo výrobce, zboží určí jako neopravitelné, budou vyměněny za podobný výrobek dostupný v době výměny a v jeho současné tržní ceně.

6. Na základě žádosti prodávajícího předloží kupující popis procesu zacházení s výrobky vrácenými v záruce.

7. V případě odstoupení od smlouvy bude kupujícímu poskytnut kredit na nákup zboží u prodávajícího, a to však maximálně ve výši ceny zboží.

Článek V.

Řízení o uplatněných vadách a reklamaci

1. Proávající po přezkoumání zasláných dokladů a prohlídce reklamovaného zboží:

- uzná reklamovanou vadu a bez zbytečného prodlení ji vyřídí,
- odmítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamované zboží zašle zpět kupujícímu,
- přijme reklamované zboží k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamační buďto uznána jako oprávněná a v rámci reklamačního řízení bez zbytečného prodlení vyřízena, nebo odmítnuta.

2. O způsobu vyřízení reklamační vyrozumí prodávající kupujícího ve lhůtě do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím nedohodne jinak, a to předem dohodnutým způsobem (písemně nebo některým z dálkových komunikačních prostředků).

Článek VI.

Zánik práva odpovědnosti za vady a ze záruky za jakost

1. Odpovědnost prodávajícího za vady nevznikne zejména:

- je-li vada na zboží způsobena prokazatelně běžným opotřebením, nesprávným užíváním, nebo bylo-li zboží kontaminováno,
- jestliže nebyly dodrženy podmínky odborné montáže nebo došlo k jeho poškození prostřednictvím nekompatibilních periférií (mimo dodávaných prodávajícím),
- došlo-li k porušení ochranných pečetí a nálepek,
- v případě, že zboží bylo používáno způsobem a v podmínkách, které neodpovídají svými znaky parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží, je-li vada způsobena mechanickým poškozením (např. pádem), elektrostatickým nábojem, zalitím vodou, cizími předměty, povětrnostními vlivy, živelnou pohromou apod.,
- je-li vada způsobena neodbornou obsluhou, nedodržením návodu k obsluze a užívání, nedostatečnou údržbou apod.,
- je-li vada způsobena zapojením do elektrické sítě, která neodpovídá příslušné ČSN,
- je-li zboží zákazníkem jakkoli upravováno,

ch) došlo-li k poškození vlivem nesprávné údržby nebo jiným způsobem, který není důsledkem vady materiálu či provedení,

2. pokud prodávající poskytne kupujícímu jakékoli služby, jako je např. školení nebo pomoc při konfiguraci a instalaci zboží, prodávající takové služby poskytne v souladu s běžnou obchodní praxí a za sazbu, která bude prodávajícím uvedena v dané době platným ceníkem. Proávající vůči kupujícímu nebude nést v souvislosti s poskytnutím těchto služeb žádnou odpovědnost.

3. prodávající nenese odpovědnost za uživatelem nastavené vlastnosti výrobku, nebo za data ve zboží, které je mu v záruce vráceno.

4. Kupující odpovídá za to, že zboží je vhodné pro použití, pro které bude aplikováno. Proávající neprohlašuje ani nezaručuje, že nemůže dojít k poruše, výpadku, selhání zboží, nebo že nemůže být obejito, ani že zabrání jakékoli škodě na zdraví nebo majetku, vloupání, loupeži, ohni apod., nebo že zboží vždy poskytne dostatečné varování a ochranu.

5. Kupující si je vědom toho, že správně instalovaný a udržovaný alarm je schopen pouze snížit riziko ke vloupání, loupeži, ohni nebo k jiným událostem, ale není pojistkou nebo zárukou, že se nic takového nestane.

Článek VII.

Reklamační zásilky poškozené přepravcem a množství rozdíly

1. Kupující je povinen pečlivě přezkontrolovat stav zásilky před převzetím od přepravní společnosti. V případě jakéhokoli podezření na poškození paletové zásilky je kupující povinen upozornit na tuto skutečnost řidiče přepravní služby zápisem do přepravního listu. V případě, kdy kupující shledá, že zboží je poškozené, uplatní reklamaci u prodávajícího (reklamace@safe-home.eu) a hlavně u přepravce nejpozději do 2 pracovních dnů od převzetí zásilky. Přepravce o zjištěných skutečnostech provede „zápis o škodě“ a jeho kopii předá kupujícímu i prodávajícímu. Pouze na základě těchto dokladů (zápis do přepravního listu a zápis o škodě) může kupující uplatnit reklamaci zásilky poškozené přepravcem u prodávajícího, což má klíčovou vazbu na kladné vyřízení reklamační prodávajícím vůči kupujícímu.

2. U balíkových zásilek může kupující uplatnit reklamaci zásilky (poškozeného zboží) u přepravce dokonce i bez zápisu do přepravního listu při přebírání zásilky, musí však kontaktovat prodávajícího a hlavně přepravce nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení zboží.

3. Reklamaci množství (fyzický stav dodávky zboží x faktura nebo dodací list) je oprávněn uplatnit kupující nejpozději do 3 pracovních dnů od doručení zboží u prodávajícího na reklamace@safe-home.eu nebo tel. +420 581 222 262.

Článek VIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád zveřejňuje prodávající pro všechny smluvní vztahy týkající se prodeje zboží za účelem jeho další distribuce, pokud nejsou přímo v kupní smlouvě ujednány jiné individuální reklamační podmínky.

2. Tento reklamační řád je platný a účinný od data 1. 4. 2018.

3. Reklamační řád společnosti SAFE HOME europe s r.o. je vyvěšen na webových stránkách <http://b2b.safe-home.eu>.

V Přerově, dne 1. 3. 2018



Daniel Král
jednatel společnosti
SAFE HOME europe s.r.o.