

Reklamační řád

Společnost VOLTAM a.s.. (dále jen prodávající), se sídlem Zábřdovická 827/10, 61500 Brno, zapsaná u Krajského soudu v Brně, B 5437, IČO: 28264177, DIČ: CZ28264177, tímto vydává tento Reklamační řád.

Tento reklamační řád platí pro konečného spotřebitele (nepodnikatele)

1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád vymezuje a upřesňuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího, který je spotřebitelem. Obchodní vztahy se řídí občanským zákoníkem (č.89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

2. Vymezení pojmů.

Kupující, který je spotřebitel - osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.

3. Záruka na zboží

Na všechny prodávané výrobky poskytujeme základní záruční dobu 2 roky, pokud není uvedeno jinak. Kupující bere na vědomí, že záruční list je v obchodním vztahu s prodávajícím nahrazen daňovým dokladem (fakturou). Uvedená délka záruky platí pouze pro konečného spotřebitele (fyzickou osobu).

Reklamáce vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30. kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak. Uplatnění záruky se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku v platném znění. Záruční lhůta začíná běžet převzetím věci kupujícím. Pokud je poskytována delší než zákonná záruka, prodávající určí podmínky a rozsah prodloužení záruky ve speciálním záručním listě nebo jinou písemnou formou, kterou uzná za vhodnou.

Pro uplatnění reklamace závady či nefunkčnosti zboží je nutné dodat společně s výrobkem zejména nákupní daňový doklad - fakturu (nezbytné v případě záruční reklamace) a písemný popis závady. Pokud prodávající nedodá písemný popis závady, má prodávající možnost odmítnout přijmout zboží k reklamačnímu procesu.

Prodávající neručí za vady vzniklé nekvalifikovanou obsluhou, neodborným a nešetrným zacházením se zbožím, a dále použitím a instalací, jež jsou v rozporu s pokyny v návodu. Prodávající je oprávněn v zájmu objektivního posouzení závady na výrobku požádat kupujícího, aby doložil, jakým způsobem byl výrobek používán, nebo jak byl zapojen. Prodávající neručí za vady vzniklé vlivem nevhodného umístění

nebo v důsledku působení vnějších vlivů, jež nejsou a nemohly být dodavatelem rozumně předpokládány.

V případě, že kupující dostatečně nedoloží požadované skutečnosti, prodávající má možnost ukončit reklamační řízení v neprospěch kupujícího.

Záruka se rovněž nevztahuje na škody v důsledku živelných katastrof, násilného poškození, povětrnostních vlivů a neoprávněného zásahu do výrobku.

4. Poškození zboží přepravou

Pokud je zboží viditelně poškozeno přepravou, je kupující oprávněn jej nepřevzít. V takovémto případě sepíše kupující s přepravcem reklamační protokol či jiný zápis o škodě či vadě zásilky. Po vyřízení takovéto reklamace nebo v jejím průběhu kupující obdrží zboží nové či dohodne s prodávajícím jiný postup. V opačném případě pozdější reklamace obsahu zásilky bude posuzována na základě podepsaného přepravního dokladu, ve kterém kupující stvrzuje doručení bez závad.

5. Uplatnění reklamace

Uplatnit reklamaci může kupující následujícími způsoby:

1) Osobně na provozovně prodávajícího.

2) Zasláním zboží k reklamaci na následující adresu: VOLTAM a.s., Zábrdovická 827/10, 615 00 Brno

Upozornění: pokud Spotřebitel využije k dopravě reklamovaného zboží dopravce, kterého zajistí na komerční bázi, může být tato doprava hrazena ze strany Spotřebitele. Za předpokladu, že Spotřebitel využil komerčního dopravce k zaslání reklamovaného zboží a prokazatelně hradil tuto službu, bude po ukončení reklamačního procesu s výsledkem "Vada zboží opravena" nebo "Nové zboží výměnou", zasláno toto zboží obdobným způsobem na náklady Prodávajícího.

Informace o průběhu či stavu reklamace je možné získat telefonicky na čísle 602 761 624

6. Náhrada újmy způsobené vadou výrobku

Celkový rozsah povinnosti dodavatele nahradit objednateli újmu (škodu), která vznikne objednateli v souvislosti s dodávkou zboží, je omezen do výše 10% celkové fakturované ceny zboží (bez DPH), a to za veškeré škodní události v jejich souhrnu. Ušlý zisk ani další typy škod se nenahrazují. Škoda se nahrazuje přednostně v penězích. Spotřebitel je povinen přijmout veškerá nezbytná opatření tak, aby zmírnil případnou vzniklou škodu z titulu vady výrobku. Promlčecí lhůta pro uplatnění nároku na náhradu škody je šest měsíců od písemného nahlášení vady výrobku dodavateli.

Tento reklamační řád je platný od 1.1.2018 do odvolání.