

# Reklamační řád

## Reklamační řád

LS servis ELEKTRO s.r.o.

Se sídlem Zenklova 56, 180 00 Praha 8

IČO 26467526

DIČ CZ26467526

Zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 84191

Reklamační řád je vydán v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a Zákona na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

### Článek 1

#### Právo kupujícího na uplatnění reklamace

Vyskytne-li se u koupené věci vada, má kupující právo vadu reklamovat. Práva z odpovědnosti za vady (reklamaci) lze uplatnit v prodejní společnosti LS servis ELEKTRO s.r.o., Zenklova 56, Praha 8. Právo na opravu výrobku lze uplatnit též v kterémkoli z autorizovaných servisních opravěn příslušného výrobku, jejichž seznam je uveden v záručním listě.

Zákazník je povinen průkazným dokladem doložit, že zboží bylo zakoupeno v Prodejně nebo Internetovém obchodě společnosti LS servis ELEKTRO s.r.o.. Nákup prokazuje vždy originálem dokladu o zakoupení. Je-li na věc vystaven záruční list, tak současně i záručním listem. Při uplatnění reklamace obdrží zákazník reklamační protokol, jímž je povinen se prokázat při vypořádání reklamace.

Reklamační se nevztahuje na případy:

- vznikla-li závada nebo poškození prokazatelně nesprávným užíváním výrobku (např. užíváním v rozporu s návodem k použití, provozem při nesprávném napájecím napětí, připojování na nedovolené zdroje proudu) anebo jiným nesprávným jednáním uživatele
- prokazatelným nedovoleným zásahem do přístroje
- nese-li předložený záruční list zjevné známky provedených změn údajů, nebo je-li na výrobku odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listě
- živelné katastrofy
- jedná-li se o vady způsobené v důsledku opotřebení

### Článek 2

#### Odpovědnost prodávajícího

LS servis ELEKTRO s.r.o. při prodeji zboží odpovídá za to, že zboží má stanovenou jakost, množství, míru a hmotnost. Zboží musí být bez vad a musí odpovídat technickým normám.

### Článek 3

#### Odpovědnost za vady

V případě, že věc při převzetí zákazníkem není ve shodě s kupní smlouvou, tj. je s ní v rozporu - trpí vadami, má zákazník právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku zákazníka buď výměnou věci nebo její opravou. Teprve není-li takový postup možný, může zákazník požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. U věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.

### Článek 4

#### Lhůta pro uplatnění reklamace

Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned po obdržení reklamovaného zboží, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (viz § 19 zákona o ochraně spotřebitele). Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit (Článek 6).

### Článek 5

#### Záruční doba

Záruční doba začíná běžet od převzetí věci zákazníkem. Záruční doba je 24 měsíců, s výjimkami, které stanoví příslušný zákon.

Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá.

Prodávající nebo autorizovaný servis je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání. Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.

#### Článek 6

##### **Odstranění vad**

Je-li vada výrobku shledána jako odstranitelná, má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.

Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit.

Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má zákazník právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit.

Také vada, která nebyla odstraněna ve lhůtě stanovené pro opravu věci, se považuje za vadu neodstranitelnou.

Jestliže neodstranitelná vada nebrání řádnému užívání věci a nepožaduje-li zákazník její výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

#### Článek 7

##### **Opětovné vyskytnutí vad**

Zákazník má právo na výměnu věci, přiměřenou slevu z ceny věci nebo odstoupení od kupní smlouvy, také jestliže nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne.

O uvedený případ nejde, projeví-li se na věci po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada.

Větším počtem vad věc trpí tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně alespoň tři odstranitelné vady.

#### Článek 8

##### **Součinnost zákazníka**

Zákazník je povinen poskytnout prodávajícímu, resp. autorizovanému servisu, neprodleně veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně odpovídajícího potřebného vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Zákazník je zejména povinen předat výrobek při uplatnění reklamace čistý včetně jeho součástí a příslušenství, umožňujících takové ověření a odstranění vady.

Kupující bere na vědomí, že prodávající neodpovídá při převzetí věci k reklamačnímu řízení za uložená data a informace kupujícího, jež jsou uložena na HD, pamětech, či dalších nosičích informací, jež jsou součástí přebíraného přístroje, a to ani za jejich uchování. Z tohoto důvodu doporučuje prodávající kupujícímu pravidelné zálohování těchto dat a informací a prodávající bere toto upozornění na vědomí.

#### Článek 9

##### **Vyzvednutí zboží ze záruční opravy**

Zákazník je povinen vyzvednout si zboží ze záruční opravy nejpozději do 1 měsíce od uplynutí doby, kdy záruční oprava měla být provedena a byla-li provedena později, do 1 měsíce od vyrozumění o jejím provedení. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit prodávajícímu poplatek za uskladnění v následující výši:

-50,-Kč / započatý týden u zboží menších rozměrů (malé kuchyňské spotřebiče, telefony, faxy, fotoaparáty apod.)

-100,- Kč / započatý týden u zboží větších rozměrů (ledničky, pračky, myčky, mikrovlnné trouby, sporáky, televizory, VHS přehrávače a rekordéry, DVD přehrávače a rekordéry, HiFi soustavy, PC, monitory, tiskárny apod.)

Pokud si zákazník nevyzvedne zboží ve lhůtě 6 měsíců ode dne, kdy byl povinen si je vyzvednout, je prodávající oprávněn zboží prodat (viz § 656 ObčZ) a na výzvu zákazníka mu vyplatit výtěžek prodeje po odečtení nákladů prodeje a poplatku za uskladnění ve výši uvedené výši.

Pokud zákazník reklamované zboží poslal poštou nebo pomocí dopravce, doručíme mu reklamované zboží stejným způsobem.

#### Článek 10

##### **Závěrečná ustanovení**

Vztahy tímto reklamačním řádem výslovně neupravené se řídí zákony uvedenými v jeho záhlaví.