Reklamační řád

### **Úvodní ustanovení**

Tento Reklamační řád tvoří nedílnou součást Obchodních podmínek prodávajícího a upravuje způsob a základní podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároku ze záruky. Tento Reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené v internetovém obchodě prodávajícího [www.FIXED.zone](http://www.FIXED.zone) a [www.intercom.zone](http://www.intercom.zone)

Kupující je povinen seznámit se s Obchodními podmínkami a Reklamačním řádem prodávajícího ještě před objednáním zboží.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího uděluje kupující svůj souhlas s tímto Reklamačním řádem.

Tento Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

### **Pojmy a definice**

Prodávajícím je obchodní společnost **FIXED Services s.r.o.** se sídlem Kubatova 1240/6, 370 04 České Budějovice 3, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích pod spisovou značkou C 30586, IČ 098 07 420.

Kontaktní údaje prodávajícího:
- adresa pro doručování: FIXED Services s.r.o.

Kubatova 6

370 04 České Budějovice

Česká republika

- adresa elektronické pošty: info@fixed.zone
- telefon: +420 385 510 205

Kupujícím je kupující-podnikatel nebo kupující-spotřebitel. Kupujícím-podnikatelem je právnická či fyzická osoba, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Kupujícím-spotřebitelem je fyzická osoba, jež při objednávání zboží nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání. Užívá-li se v některých ustanoveních tohoto Reklamačního řádu společného pojmu „kupující“, jsou tím míněni jak kupující-podnikatel, tak kupující-spotřebitel.

Veškeré pojmy a definice obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi uvedenými v Obchodních podmínkách prodávajícího. Pokud tento Reklamační řád některý pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v Obchodních podmínkách prodávajícího. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

###  **Odpovědnost za jakost při převzetí**

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že věc při převzetí nemá vady, tj. odpovídá za úplnost a bezvadnost dodaného zboží a jeho příslušenství v době dodání. Prodávající odpovídá zejména za to, že v době, kdy kupující věc převzal,

* má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
* se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
* je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
* věc vyhovuje požadavkům právních předpisů

Projeví-li se vada v průběhu 12 měsíců od převzetí zboží kupujícím-spotřebitelem, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Jako doklad o povinnosti v případě vadného plnění vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží prodejní doklad (faktura) obsahující všechny zákonem požadované údaje pro uplatnění práva z vad (zejm. název zboží, objednací kód, délka záruky, množství, cena, příp. sériové číslo).

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta je:

* u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců;
* u zboží použitého 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či servisované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku).

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v internetovém obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

### **Práva a povinnosti z vadného plnění**

**1. Jakost při převzetí**

Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá-li sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí-li se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není-li kompletní, neodpovídá-li jeho množství, míra, hmotnost nebo jakost, nebo neodpovídá-li zboží jiným zákonným, smluvním nebo i předsmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Prodávající není povinen nároku kupujícího-spotřebitele vyhovět, pokud prokáže, že kupující-spotřebitel před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující-spotřebitel v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

**2. Zákonná práva z vad**

Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží ve lhůtě dle čl. III.

Kupující-podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady, kterou měla věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího-podnikatele založí i vada později vzniklá, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.

Kupující je povinen oznámit vadu prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co jí mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit.

V rámci uplatněné reklamace je kupující-spotřebitel oprávněn podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy:

* odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci nebo
* bezplatné odstranění vady opravou

Podle své volby může kupující-spotřebitel požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

V takovém případě má kupující-spotřebitel právo na:

* přiměřenou slevu z kupní ceny nebo
* vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy

Podstatným porušením smlouvy se rozumí takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy, má kupující-spotřebitel nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (tj. třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má-li zboží větší počet vad (tj. nejméně tři vady současně), může kupující-spotřebitel uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

### **Záruční podmínky**

**1. Kontrola zboží při převzetí**

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží, které je zjevně poškozené, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody).

V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu prodávajícímu. V takovém případě doporučujeme pořídit fotodokumentaci poškozeného výrobku včetně přepravního obalu a odeslat s uvedením čísla nákupního dokladu nebo objednávky na adresu sídla firmy, email: info@fixed.zone.Prodávající bude kupujícího obratem informovat o dalším postupu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména, že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Reklamace neúplného či nesprávně dodaného zboží musí být neprodleně provedena prokazatelnou formou (písemně či e-mailem) přímo u prodávajícího, nejpozději však **následující pracovní den** po převzetí zásilky.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

**2. Uplatnění práva z vadného plnění**

Kupující má právo uplatnit reklamaci v provozovně prodávajícího, a to bez zbytečného odkladu od zjištění vady výrobku. Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci buď osobně anebo písemně příp. elektronicky.

Před uplatněním reklamace je doporučeno kontaktovat technickou podporu prostřednictvím formuláře v sekci Podpora v internetovém obchodě prodávajícího nebo využít formuláře pro reklamaci a vrácení zboží.

Adresa pro uplatnění reklamace je:

FIXED.zone a.s.
Reklamační oddělení
Kubatova 6
370 04 České Budějovice

Email: reklamace@fixed.zone
Telefon: +420 724 161 817

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením **prodejního dokladu**, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.

Kupující uvede vždy své kontaktní údaje (**zejména zpáteční adresu a tel. číslo**, příp. e-mail) a **přesný popis projevu vady**. Dále je doporučeno zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace. Nezvolí-li si kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva stejná jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

V případě zaslání reklamovaného zboží zásilkovou službou je kupující je povinen reklamovaný výrobek důkladně zabalit, aby nedošlo k jeho poškození při přepravě. Výrobek je třeba zaslat kompletní, včetně veškerého příslušenství, které bylo obsahem původního balení. Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude mu bude vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

**3. Zamítnutí reklamace**

**A. pro znečištění zboží**

Prodávající má právo zamítnout reklamaci zboží případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

**B. pro zabezpečení zařízení**

Je-li přístup do zařízení chráněn zabezpečením přístupu, je kupující při uplatnění reklamace povinen tuto ochranu deaktivovat. V opačném případě má prodávající právo zamítnout reklamaci.

**C. pro porušení záručních podmínek**

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou, a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

* 1. mechanickým poškozením zboží,
	2. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
	3. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
	4. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
	5. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
	6. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
	7. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
	8. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
	9. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé, a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

**4. Vyřízení reklamace**

O reklamaci rozhoduje pověřená osoba prodávajícího.

Uplatňuje-li reklamaci **kupující-spotřebitel**, musí být o reklamaci rozhodnuto bezodkladně, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do **30 dnů** od jejího uplatnění. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty, resp. prodloužené lhůty, se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Uplatňuje-li reklamaci **kupující-podnikatel**, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace.

Reklamace se považuje za vyřízenou, jakmile prodávající informuje kupujícího, že je reklamace vyřízena a jakým způsobem se tak stalo. Současně je zboží předané do reklamace k dispozici v provozovně prodávajícího. V případě nevyzvednutí zboží po vyřízení reklamace kupujícím vzniká prodávajícímu právo požadovat úplatu za uskladnění zboží.

Pokud je reklamované zboží dodáno prodávajícímu zásilkovou službou, považuje se za datum uplatnění reklamace den, kdy byla zásilka doručena na adresu prodávajícího. Datem vyřízení reklamace je pak den odeslání zboží zpět kupujícímu.

V případě odstoupení od kupní smlouvy je reklamace vyřízena vystavením opravného daňového dokladu (dobropisu).

**5. Ukončení procesu reklamace**

Jako doklad o vyřízení reklamace vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení oprávněné reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění na zboží o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne vyřízení reklamace.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, rozhodující je lhůta, která běží ode dne převzetí původního zboží kupujícím.

Kupující-spotřebitel má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Náklady na dopravné za vrácení zboží a neoprávněné reklamace jdou k tíži kupujícího. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále při převzetí zkontroluje kompletnost zboží. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Kupující je povinen zboží převzít bez zbytečného odkladu. Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace ani do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

### **Spotřební materiál a minimální životnost**

V případě, že je na zboží, na jeho obalu nebo v návodu či jiné dokumentaci ke zboží, uvedena doba životnosti (trvanlivosti, použitelnosti), použije se životnost místo záruky za jakost (např. baterie, různé druhy osvětlení a pod). K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat s životností výrobku.

### **Závěrečná ustanovení**

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto Reklamačního řádu.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 6.1.2023.