

Reklamační řád společnosti CZECH IMAGE GROUP s.r.o.

1) Úvodní ustanovení

A. Tento reklamační řád upravuje jednotný postup vyřizování reklamací z vad zboží, jeho potisků nebo potisku zboží dodaného kupujícím ve firmě CZECH IMAGE GROUP s.r.o., Sladovnická 508/19, 620 00 Brno, IČO: 292 82 551 (...dále jen „prodávající“), které uplatňuje kupující.

Je vydán v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

B. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má kupující právo tuto vadu reklamovat.

C. Reklamační nárok nemá vliv na povinnost kupujícího zaplatit kupní cenu dle Obchodních podmínek.

D. Reklamovat lze pouze zboží nijak nezměněné zásahem kupujícího, a jestliže reklamaci nebrání obecné zásady hygieny.

E. Reklamační nárok musí být vždy písemná (pošta, fax, e-mail) a musí obsahovat tyto náležitosti:

- jméno kupujícího / název firmy
- bydliště / sídlo
- přesné určení reklamovaného zboží (název, katalogové číslo nebo kód zboží na internetu, cena zboží za kus a celková cena, počet celkem dodaných a reklamovaných kusů, číslo faktury, datum převzetí zboží kupujícím)
- přesný popis vady zboží nebo potisku!!!
- návrh nároku z vad zboží nebo potisku, příp. více alternativních návrhů
- datum a podpis kupujícího

F. Reklamační nárok se považuje za uplatněnou dnem doručení písemné reklamační listiny do sídla prodávajícího. K reklamační listině přikládá kupující kopii faktury nebo dodacího listu.

G. Kupující předá prodávajícímu zboží, které je předmětem reklamační listiny v plném množství a v termínu do 7 kalendářních dnů od doručení reklamační listiny, není-li dohodnuto jinak.

H. Kupující uplatňuje reklamační nárok v sídle prodávajícího v Brně, Sladovnická 508/19.

2) Odpovědnost prodávajícího

A. Prodávající poskytuje na zboží záruku 24 měsíců.

B. Prodávající odpovídá za zjevnou vadu, kterou má zboží v okamžiku jeho předání kupujícímu nebo prvnímu dopravci, jestliže prodávající uplatní nárok do 7 dnů od převzetí nebo doručení zboží.

C. Prodávající odpovídá za skrytou vadu, která se stane zjevnou do 6 ti měsíců od převzetí zboží kupujícím. V této době odpovídá prodávající za to, že zboží bude způsobilé k použití a jeho obvyklému účelu a zachová si své obvyklé vlastnosti.

D. Prodávající odpovídá za vadu, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu nebo nevhodné technologie.

E. Prodávající neodpovídá za vady způsobené nesprávným použitím, skladováním nebo nesprávnou manipulací s dodaným zbožím.

F. Prodávající neodpovídá za změnu zboží nebo jeho vlastností, která vznikla v záruční době v důsledku opotřebení, nedostatečné nebo nevhodné údržby, přirozených změn použitého materiálu nebo poškození či jiného zásahu uživatele nebo třetí osoby.

G. Odpovědnosti za vady se prodávající zproští, jestliže svůj nárok neuplatnil kupující ve výše stanovených lhůtách, nebo neuplatní – li kupující svůj nárok v době, kdy mohl při vynaložení dostatečné péče vady zboží zjistit.

3) Reklamační nárok z vad zboží

A. Kupující je oprávněn uplatňovat nárok z vad zboží dle následujícího výčtu, přičemž k odstoupení od smlouvy je oprávněn pouze v případě hrubého porušení smlouvy vzniklého dodáním zboží s vadami a jsou-li tyto vady neodstranitelné.

- odstranění vad zboží na náklady prodávajícího
- dodání nového zboží
- zajištění slevy na zboží s vadami
- v případě vady zboží spočívající v dodání odlišného množství zboží (mimo odchylky upravené Obchodními podmínkami) dodání chybějícího zboží, není - li dohodnuto jinak.
- odstoupení od smlouvy v předmětu vadného plnění v souladu s Obchodními podmínkami

4) Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

A. Kupující uplatňuje nárok u zjevných vad ve lhůtě 7 pracovních dnů od převzetí zboží.

B. U vad, které se stanou zjevné v průběhu užívání zboží, se reklamace uplatňuje neodkladně po zjištění vady, nejpozději však do 6 ti měsíců od převzetí zboží. Případné další užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a může být důvodem k odmítnutí reklamace.

C. Prodávající je povinen posoudit reklamaci ve lhůtě 7 kalendářních dnů od dodání reklamovaného zboží kupujícím, není – li dohodnuto jinak a v téže lhůtě zaslat kupujícímu vyjádření k reklamaci.

D. Prodávající je v případě uznání reklamace vyřídit nárok kupujícího ve lhůtě 2 měsíce od uznání reklamačního nároku. Jestliže nárokem je odstranění vady, prodlužuje se tato lhůta o dobu potřebnou pro odstranění vady.

5) Závěrečná ustanovení

A. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna zboží nebo jeho části, začíná běžet záruční doba znovu od převzetí zboží nebo od výměny součásti pouze pro součást.

B. Před odstoupením od smlouvy je kupující povinen informovat prodávajícího o vadách zboží dle reklamačního řádu.

C. Množstevní rozdíly zjištěné kupujícím mimo prostory prodávajícího musí být doloženy svědectvím třetí osoby, jinak nemůže být reklamace uznána.

D. Prodávající ručí za zboží dodané k potisku pouze do výše ceny potisku.

E. Skutečnosti neupravené výslovně tímto reklamačním řádem se řídí ustanoveními Občanského zákoníku.

F. Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1. 1. 2014