

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti ESMAX, s.r.o. se sídlem Souhrady 14, 625 00, identifikační číslo: 25523805, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, spisová značka C 29416 pro uplatnění reklamace zboží nakoupeného prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese **TheHeatCompany.cz**

I.

Tento reklamační řád byl zpracován podle §2079 a násl. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění a vztahuje se na zboží v nabídce obchodní společnosti ESMAX, s.r.o., které bylo zakoupeno u obchodní společnosti ESMAX, s.r.o., a které bylo řádně zákazníkem reklamováno.

Ke každému zboží zakoupenému u obchodní společnosti ESMAX, s.r.o. (dále jen prodávající) je přikládána faktura nebo prodejka za hotové se specifikací výrobku, které slouží zároveň jako záruční list. Převzetím zboží stvrzuje kupující souhlas se záručními podmínkami prodávajícího. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce (potvrzeno podpisem na dodacím listu).

Prodávající odpovídá za vady, které se projeví v záruční době podle zákona. Na dodávky vlastních výrobků poskytuje prodávající záruku v trvání a za podmínek uvedených v technických listech a na obalech jednotlivých výrobků. Na dodávky výrobků jiných výrobců (obchodní zboží) se vztahují záruky dle obchodních a dodacích podmínek těchto výrobců.

II.

Kupující je povinen prohlédnout zboží při jeho převzetí, případně ihned po dodání do místa určení, je-li zboží přepravováno dopravcem. Zjistí-li kupující vady zboží bezprostředně po jeho dodání do místa určení, je povinen s dopravcem sepsat protokol o škodě. Kupující je povinen reklamovat vady neprodleně po jejich zjištění.

V případě zjištění vady zboží kupujícím před jeho použitím, reklamuje kupující zboží osobně v místě prodeje výrobku, příp. v místě objednávky, je-li zboží přepravováno. Kupující při reklamaci předloží platný doklad o nákupu zboží spolu s dalšími doklady či informacemi nutnými k vyřízení reklamace (fakturu, příjmový pokladní doklad, prodejku za hotové, dodací list, protokol o škodě, formulář o uplatnění reklamace, apod.). Reklamaci řeší kupující přímo v místě objednávky nebo nákupu zboží, a to s pověřeným pracovníkem prodávajícího.

Příslušný pracovník je povinen s kupujícím sepsat reklamační protokol a to ve dvou vyhotoveních (jeden pro prodávajícího a jeden pro kupujícího). Reklamace bude ze strany prodávajícího řešena neprodleně a v případě sporných reklamací nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace u prodávajícího, pokud se obě strany nedohodnou jinak (povaha reklamace vyžaduje účast soudního znalce, jiného výrobce ...).

Pokud kupující reklamuje vadu zboží, která se projevila buď přímo při jeho aplikaci nebo až následně po ní, reklamuje kupující zboží vždy písemně. Pokud kupující zjistí vadu při aplikaci

zboží, je povinen o tom ihned informovat prodávajícího. Reklamacie nemusí být uznána v plném rozsahu, jestliže zboží bude použito i přes jeho vadnost. K reklamaci je nutné předložit a sdělit prodávajícímu, kromě dokladů uvedených v předchozím odstavci další podklady a informace požadované prodávajícím nutné pro takovou reklamaci, například vzorek reklamovaného zboží, detaily týkající se aplikace (využití) zboží, způsob skladování zboží, fotodokumentaci, apod.. Prodávající je povinen nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne reklamace se spojit s kupujícím a dohodnout s ním další postup reklamace. Prodávající je povinen sepsat s kupujícím reklamační protokol ve dvou vyhotovení, který bude mimo jiné obsahovat : specifikaci výrobku, specifikaci vady, způsob a místo nabytí zboží, identifikaci kupujícího.

Reklamované zboží je povinen kupující zaplatit ve sjednané lhůtě bez ohledu na to, zda již reklamacie byla vyřízena.

V případě výměny či opravy zboží, není-li reklamacie vyřízena ihned, je kupující povinen převzít od prodávajícího vyměněné nebo opravené zboží nejpozději do 5-ti kalendářních dnů od doručení výzvy k převzetí, pokud se prodávající a kupující nedohodli jinak. Při nedodržení této lhůty uskladní prodávající předmětné zboží na náklady kupujícího.

III.

Prodávající a kupující se dohodli na tom, že reklamacie může být uznána za oprávněnou pouze při splnění těchto podmínek:

- a) kupující musí vždy předložit úplný originál dokladu (nebo jiné dokumenty) potvrzující nákup zboží,
- b) vždy musí být specifikována konkrétní vada,
- c) zboží musí být používáno nebo aplikováno v souladu s podstatou zboží a poskytnutými informacemi k jejich užívání,
- d) zboží nesmí být používáno v podmínkách, které svou povahou použití zboží vylučují,
- e) vada nebyla způsobena násilným poškozením, či nevhodným využitím.

Při nesplnění reklamačních podmínek a nedodržení postupů reklamace podle tohoto reklamačního řádu nebude reklamacie uznána. V takovém případě je prodávající oprávněn požadovat od kupujícího náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu v souvislosti s reklamací vznikly.

IV.

Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 9.2.2016 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti platné pro vyřizování reklamací a záruku za zboží.

Obchodní společnost ESMAX, s.r.o. si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.



ESMAX, s.r.o. , Souhrady 14, 625 00 Brno, IČ: 25523805, DIČ: CZ25523805
Společnost je vedena u Krajského soudu v Brně, spisová značka C 29416.
Tel. +420 775 864 910, e-mail: info@esmax.cz, www.esmax.cz

V Brně dne 9. února 2016

Změny vyhrazeny! Platí do data nového vydání!

Pro nejrychlejší uplatnění Vaší reklamace nás prosím kontaktujte buď telefonicky, nebo mailem:

Tel: + 420 775 864 910

e-mail: info@esmax.cz