

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád stanoví práva a povinnosti smluvních stran z odpovědnosti za vady pro dodávky obchodní společnosti SEW – EURODRIVE CZ s.r.o..

I. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád byl vypracován v souladu se zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění a vztahuje se na všechny plnění obchodní společnosti SEW – EURODRIVE CZ s.r.o., IČ: 25120581, se sídlem Praha 6, Lužná 591, PSČ 160 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 51403. (dále jen „dodavatel“), u nichž odběratel v záruční době řádně uplatňuje u dodavatele vady jeho plnění.

Plněním dodavatele se rozumí dodávky zboží a servisních služeb na základě kupních a/nebo servisních smluv uzavřených mezi dodavatelem a odběratelem.

Odběratelem se rozumí kupující v kupních smlouvách a objednatel v servisních smlouvách.

Odběratel uzavřením příslušné smlouvy s dodavatelem souhlasí s tímto reklamačním řádem ve znění platném ke dni uzavření smlouvy.

II. Prohlídka plnění

Odběratel je povinen si plnění při převzetí plnění řádně a s odbornou péčí zkontrolovat a prohlédnout. Prohlídku je odběratel povinen provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče.

Odběratel je povinen dodavateli písemně oznámit vady bez zbytečného odkladu poté, co vady zjistil nebo měl zjistit při prohlídce plnění, kterou je povinen provést podle prvního odstavce tohoto článku.

Dodavatel neodpovídá za případné vady, o kterých odběratel v době uzavírání smlouvy věděl, nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.

III. Záruka za jakost

Dodavatel poskytuje na svá plnění záruku za jakost dle § 429 resp. § 563 obchodního zákoníku.

Záruční doba začíná běžet okamžikem převzetí plnění odběratelem, tj. dnem uvedeným v předávacím protokolu, dodacím listu, případně okamžikem doručení plnění odběrateli v případě zaslání předmětu plnění.

Záruční doba poskytovaná dodavatelem činí u

zboží	24 měsíců, s výjimkou dodávek náhradních dílů,
náhradních dílů	6 měsíců
servisních služeb	6 měsíců.

Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Záruka se kromě případů uvedených v kupní smlouvě, servisní smlouvě, obchodních podmínkách dodavatele a všeobecných servisních podmínkách dodavatele nevztahuje na vady vzniklé opotřebením způsobeným obvyklým užíváním zařízení, chybnou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či instalací, které jsou v rozporu s pokyny k užívání. Rovněž nebude záruka uznána v případě mechanického poškození vinou odběratele, poškozením způsobeným nadměrným a nevhodným užíváním,

zanedbáním péče o zařízení, vniknutím cizích látek do zařízení (prachu, vody, atd.), či poškozením způsobeným vyšší mocí. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku přepětí v rozvodné síti. Na zařízení s porušenými ochrannými pečetěmi, nálepkami, sériovými čísly, nebo nesoucí znaky nekvalifikované opravy se záruka nevztahuje.

IV. Vyřízení reklamace

Odběratel je povinen vadu plnění oznámit dodavateli, a to na centrální dispečink společnosti SEW – EURODRIVE CZ s.r.o., Praha 6, Lužná 591, PSČ 160 00, tel.: 255 709 632-3, fax.: 235 358 218, e-mail: servis@sew-eurodrive.cz.

Na základě oznámení vady zjistí dodavatel, o jaké plnění a vadu plnění se jedná. V případě, že se nejedná o vadu plnění, na kterou se vztahuje záruka dodavatele, oznámí toto odběrateli. V opačném případě nebo pokud nebude jisté, zda se jedná o vadu plnění krytou zárukou dodavatele, vyhotoví dodavatel zprávu o přijetí reklamace, kterou zašle odběrateli k potvrzení. To platí v případě, kdy oznámení vady nebylo písemně, tj. dopisem, faxem nebo e-mailem. Na základě potvrzené zprávy o přijetí reklamace dodavatel vyhodnotí vadu plnění, příp. za tímto účelem vyšle k odběrateli svého pracovníka, a rozhodne, jakým způsobem bude reklamace řešena.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má odběratel právo, aby tato byla bezplatně odstraněna, a dodavatel je povinen vadu ve lhůtách dle tohoto reklamačního řádu odstranit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby předmět plnění dodavatele mohl být řádně užíván jako věc bez vady, má odběratel právo na výměnu předmětu plnění nebo jeho součásti.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která nebrání tomu, aby předmět plnění dodavatele mohl být řádně užíván jako věc bez vady, má odběratel právo na slevu z ceny plnění.

Právo výběru způsobu řešení reklamace má dodavatel.

V případě zásahu pracovníka dodavatele u odběratele sepíše pracovník dodavatele zprávu od servisního technika, ve které popíše vadu, způsob jejího odstranění, zda byla odstraněna, případně, že se jedná o vadu neodstranitelnou.

Reklamace, včetně odstranění vady, by měla být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů ode dne uplatnění reklamace. Dodavatel si vyhrazuje v nezbytných případech možnost jednostranného prodloužení této lhůty.

V průběhu reklamačního řízení může být ze strany dodavatele poskytnuto odběrateli náhradní zařízení, aby nedošlo k narušení provozu odběratele.

Na základě zprávy o přijetí reklamace příp. zprávy od servisního technika dodavatel uzná reklamaci jako oprávněnou nebo reklamaci jako neoprávněnou odmítne. O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí odběratele dodavatel předem dohodnutým postupem (prostředky komunikace na dálku nebo písemně).

V. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád společnosti SEW – EURODRIVE CZ s.r.o., IČ: 25120581, se sídlem Praha 6, Lužná 591, PSČ 160 00P, zaps. do obchodního rejstříku, vedeného Městským soudem v Praze v oddíle C, vložka 51403, se řídí právním řádem ČR, zejména Obchodním zákoníkem, dále pak dobrými mravy. Společnost SEW – EURODRIVE CZ, s.r.o. si vyhrazuje změnu těchto podmínek.