

# Reklamační řád

## 1. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

- a) Tento reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku a Zák. o ochraně spotřebitele a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen "zboží"), u něhož jsou uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamace").
- b) Prodávající je společnost ARIVA, spol. s r.o., se sídlem Pod Višňovkou 1662/23, 140 00 Praha 4; IČO 47902850, DIČ CZ47902850 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném MS Praha, oddíl C, vložka 56720.  
Kupující je subjekt, který prodávajícímu uhradil alespoň jednu polovinu z ceny výrobku.
- c) Kupující, který není spotřebitelem, může u prodávajícího aplikovat přiměřeně tento reklamační řád. Jinak se práva plynoucí z odpovědnosti za vady řídí dle obchodního zákoníku.

## 2. Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

## 3. Záruční podmínky

- a) V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci.
- b) Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona. Pokud není uvedeno výrobcem jinak, činí tedy 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí zboží.
- c) Prodávající odpovídá za vady, které má zboží při převzetí a za materiálové nebo výrobní vady, které se vyskytnou po převzetí v záruční době.
- d) Oprávnění na bezplatnou záruční opravu zaniká v následujících případech:
- Vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace - záruka zanikla.
  - Výrobek byl instalován nebo užíván v rozporu s návodem k obsluze.
  - Údaje v dokladech se liší od údajů na výrobku.
  - Bylo poškozeno výrobní číslo přístroje.
  - Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží nad rámec běžného užívání, mechanické poškození, poškození vzniklé nepřipustným zásahem včetně úprav neautorizovaným servisem nebo živelnou událostí, nedodržením obsluhy zařízení dle návodu a na reklamaci parametrů, které nejsou uvedeny v technické dokumentaci.
  - Poškození bylo způsobeno vnějšími vlivy, např. znečištěním, při styku s chemikáliemi, v důsledku přírodních či jiných lokálních jevů (bouřka, přepětí v síti apod.)
  - Výrobek byl používán pro jiné účely, než je obvyklé.
  - Jde o běžnou údržbu výrobku.
- 
- Vada vznikla nevhodným používáním zboží, mechanickým poškozením.
  - Opotřebením zboží (nebo jeho dílů) běžným způsobem používáním.
  - Na součásti či díly s kratší životností.
  - Vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
  - Vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce nebo prodejce.
  - Vada vznikla zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě ČSN.
  - Zboží bylo poškozeno přírodními živly.

#### 4. Práva plynoucí ze záruky

Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží získává kupující záruku novou v délce 24 měsíců.

Spotřebitel při uplatnění záruky má:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o vadu neodstranitelnou, bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o vady odstranitelné, vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy
- v případě odstoupení od kupní smlouvy ve výše uvedených případech nárok na vrácení peněz za reklamované zboží, nelze však uplatnit úhradu případných stavebních prací souvisejících se stavebními změnami prostorů a stavební připravenosti pro montáž jiných výrobků nebo výrobků jiných dodavatelů.

#### 5. Vyřízení reklamace

- Místem uplatnění reklamace je autorizované servisní středisko výrobce (většinou uvedené na záručním listě) nebo provozovna prodejce.
- Místem uplatnění reklamace je provozovna firmy ARIVA, spol. s r.o., Vrchlického 25, 787 01 Šumperk. Rozhodne-li se kupující reklamovat zboží osobně v provozovně prodávajícího, žádáme ho, aby si domluvil předem termín návštěvy e-mailem nebo telefonicky.
- Pokud byla reklamace neoprávněná, prodávající písemně důvody zamítnutí reklamace uvede do reklamačního protokolu. Kupující v takovém případě nemá nárok na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.
- O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.
- Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

#### 6. Souhlas s reklamačním řádem

Souhlas s reklamačním řádem stvrzuje kupující podpisem faktury, kupní smlouvy, nebo převzetím zboží od prodejce a podpisem předávacího protokolu (DL). Převzetím zboží se rozumí okamžik, kdy je zboží převzato od prodejce.

#### 7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. 1. 2011. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

Ing. Miloš Šafránek  
jednatel společnosti

## Záruční list

**Model :**  
**Kupující :**  
**Adresa :**  
**Telefon:**  
**Datum prodeje :**  
**Razítko :**  
**Podpis :**

### Všeobecné záruční podmínky

Vážení zákazníci, děkujeme Vám, že jste se rozhodli zakoupit výrobek od firmy ARIVA, spol. s r.o.. Firma ARIVA, spol.s r.o. odpovídá za kvalitu výrobku po celou záruční dobu. Záruční doba začíná dnem prodeje a trvá 24 měsíců. Záruka se vztahuje na poruchy a závady, které v průběhu záruční doby vznikly chybou výroby nebo použitých materiálů. Tyto závady vám budou naší společností odstraněny bezplatně. Tato záruka firmy ARIVA, spol. s r.o. se vztahuje na výrobky zakoupené v České republice a je platná na území České republiky. Firma ARIVA, spol. s r.o. provede bezplatně opravu po předložení čitelně a správně vyplněného záručního listu.

Oprávnění na bezplatnou záruční opravu zaniká v těchto případech:

- výrobek byl instalován nebo užíván v rozporu s návodem k obsluze
- údaje v dokladech se liší od údajů na výrobku
- bylo poškozeno výrobní číslo přístroje
- záruka se nevztahuje na opotřebení zboží nad rámec běžného užívání, mechanické poškození, poškození vzniklé nepřípustným zásahem včetně úprav neautorizovaným servisem nebo živelnou událostí, nedodržáním obsluhy zařízení dle návodu a na reklamaci parametrů, které nejsou uvedeny v technické dokumentaci
- poškození bylo způsobeno vnějšími vlivy, např. znečištěním, při styku s chemikáliemi, v důsledku přírodních či jiných lokálních jevů (bouřky, přepětí v síti apod.)
- výrobek byl používán pro jiné účely, než je obvyklé
  - jde o běžnou údržbu výrobků
  - výrobek byl nainstalován do elektrické sítě provedené v rozporu s příslušnými předpisy ČSN.

Kupující:

Prodávající: