

Reklamační řád společnosti WMS s.r.o.

Článek 1 Úvodní ustanovení, definice

- 1.1 Obchodní společnost **WMS s.r.o.**, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 4932, IČO: 482 89 957, se sídlem Moskevská 14, 434 01 Most (dále jen „**Poskytovatel**“), vydává tento reklamační řád, upravující v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, práva Uživatelů týkající se reklamací Zboží (dále jen „**Reklamační řád**“).
- 1.2 Pro účely Reklamačního řádu se použije definice pojmů podle platných VOP, není-li dále uvedeno jinak, a dále:
 - 1.2.1 **Cena:** kupní cena za Zboží a/nebo cena licence ke Zboží pro každé jedno přesně specifikované Zboží v IS;
 - 1.2.2 **Doklady:** veškerá listinná dokumentace dodávána se Zbožím, včetně návoduů apod. Reklamace nebude považována za oprávněnou bez dodání dokladů o původu Zboží od Poskytovatele, případně záručního listu, bude-li na žádost Uživatele vydán.
 - 1.2.3 **Potvrzení o reklamaci:** potvrzení Poskytovatele o místu, datu a důvodu uplatnění Reklamace, jakož i o požadovaném způsobu jejího vyřízení či dalších potřebných skutečnostech.
 - 1.2.4 **Reklamace:** uplatnění práva Uživatele ze Záruky a/nebo odpovědnosti za vady;
 - 1.2.5 **Spotřebitel:** fyzická osoba – Uživatel, která v právním poměru s Poskytovatelem vystupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
 - 1.2.6 Smlouva: kupní smlouva na Zboží podle čl. 14.6 VOP.
 - 1.2.7 VOP: Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele.
 - 1.2.8 Záruka: záruka za jakost podle ust. § 2113 a násl. OZ, tj. závazek Poskytovatele, že Zboží bude po určitou záruční dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel.
 - 1.2.9 Zařízení: koncové Zařízení a/nebo jiné telekomunikační zařízení určené pro využívání služeb elektronických komunikací Poskytovatele Uživatelem, které je nabízeno Poskytovatelem Uživateli k prodeji;
 - 1.2.10 **Zboží:** veškerá Zařízení a další věci nabízené Poskytovatelem k prodeji Uživateli, a je-li ke Zboží nabízena, tak i licence k užití tohoto Zboží.

Článek 2 Záruka a záruční doba

- 2.1 Poskytuje-li Poskytovatel Uživateli na Zboží Záruku, je záruční doba stanovena u každého Zboží v Dokladech. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo Zboží v záruční opravě. V případě výměny Zboží nezačíná běžet nová záruční doba. Uživatel je povinen prokázat platnost Záruky.
- 2.2 Záruční doba začíná běžet převzetím Zboží Uživatelem. Nebude-li Reklamace uplatněna v průběhu záruční doby, Záruka marným uplynutím doby zaniká bez dalšího.
- 2.3 Práva ze Záruky Uživateli nenáleží přiměřeně v případech uvedených v čl. 3.3 Reklamačního řádu.

Článek 3 Rozsah odpovědnosti za vady

- 3.1 Poskytovatel odpovídá Uživateli, že Zboží při převzetí nemá vady, zejména že má ujednané a/ nebo obvyklé vlastnosti, hodí se ke sjednanému a/nebo obvyklému účelu, vyhovuje požadavkům právních předpisů atp. Podrobnosti stanoví zákon, především OZ.
- 3.2 Uživatel je povinen při převzetí Zboží zkontrolovat shodu Zboží a Dokladů se Smlouvou, jakož i kvalitu, jakost Zboží, a zda nemá Zboží zjevné vady. O zjištěných zjevných vadách Zboží či Dokladů je povinen bezodkladně informovat Poskytovatele, jinak k nim nebude přihlíženo. Zjevné poškození Zboží při osobním převzetí Uživatel povinen uplatnit ihned při převzetí, stejně jako poškození obalů dopravované Zákazníkovi třetí osobou.
- 3.3 Právo z vadného plnění Uživateli nenáleží, pokud:
 - 3.3.1 jde o zjevnou vadu, o níž Uživatel bezodkladně neinformoval Poskytovatele;
 - 3.3.2 vada vznikla při používání Zboží k jinému než obvyklému účelu, v rozporu s pravidly o používání a údržbě Zboží;
 - 3.3.3 Uživatel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, a/nebo pokud Uživatel vadu sám způsobil a/nebo vadu způsobila třetí osoba; jakož i zásah vyšší moci či jednání nebo událost, kterou nemohly strany ani při vynaložení veškerého úsilí, jež po nich lze požadovat, odvrátit;
 - 3.3.4 vada existovala v okamžiku převzetí Zboží, kdy pro takovou vadu byla sjednána sleva z Ceny;
 - 3.3.5 jde o vadu Zboží, které bylo k okamžiku převzetí již použité a vada takového Zboží odpovídá míře užívání;
 - 3.3.6 vada odpovídá míře používání nebo opotřebení;
 - 3.3.7 došlo k úpravě Zboží oproti vyrobené kvalitě;
 - 3.3.8 vyplývá-li to z povahy věci nebo ze zákona – dále se užití příslušná ustanovení OZ;
- 3.4 Uživatel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u nového Zboží v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí. U použitého Zboží se tato doba zkracuje na polovinu. Projeví-li se vada v průběhu šesti (6) měsíců od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, nejedná-li se o zjevné vady. Záruka není tímto ustanovením dotčena.

Článek 4 Uplatnění Reklamace

- 4.1 Reklamace se uplatňuje následujícími způsoby:
 - 4.1.1 osobně v sídle či jakékoli provozovně Poskytovatele, v místě instalace vůči technikovi, vždy spolu s předáním Zboží;

- 4.1.2 písemně (postačí e-mailem) – za současného doručení Zboží k posouzení do sídla či jakékoli provozovny Poskytovatele a/nebo s doručením Zboží do sídla či jakékoli provozovny Poskytovatele nejpozději do čtrnácti (14) dnů od doručení oznámení o převzetí Reklamacce, o němž bude Uživatel vhodným způsobem informován;
- 4.1.3 individuálně po telefonické dohodě s Poskytovatelem, která bude potvrzena prostřednictvím e-mailu, čl. 4.1.2 Reklamačního řádu se použije přiměřeně;
- 4.1.4 způsoby podle čl. 4.1.1 až 4.1.3 u osoby určené v Dokladech pro opravu Zboží, je-li tam taková osoba uvedena.
- 4.2 Uživatel je povinen uplatnit Reklamacce bezodkladně po vzniku či zjištění vady. Pokud se vada se vyskytla již dříve a Uživatel Zboží s vadou užíval i nadále, nebude Reklamacce uznána. Uživatel je při Reklamacce povinen přesně specifikovat vadu Zboží a prokázat nabytí Zboží od Poskytovatele.
- 4.3 Poskytovatel vydá Uživateli bezodkladně po oznámení Reklamacce Potvrzení o reklamaci.
- 4.4 Reklamacce nelze uplatnit na vadu Zboží uplatněnou již dříve, pokud na ni byla poskytnuta sleva z Ceny.
- 4.5 Za situace, kdy je potřeba Zboží zaslat Poskytovateli nebo jiném k tomu určenému subjektu, je Uživatel povinen Zboží odpovídajícím způsobem zabalit a označit zásilku příslušnými symboly pro křehké Zboží či jiným vhodným způsobem vzhledem k povaze Zboží tak, aby se předešlo poškození či zničení Zboží.

Článek 5 Způsoby vyřízení Reklamacce

- 5.1 Nemá-li Zboží výše uvedené vlastnosti, může Uživatel v rámci Reklamacce požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí Zboží, může Uživatel požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od Smlouvy.
- 5.2 Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit v zákonem stanovené lhůtě, má Uživatel právo na bezplatné odstranění vady.
- 5.3 Právo na dodání nové věci nebo výměnu součástí má Uživatel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Uživatel i právo od Smlouvy odstoupit.
- 5.4 Neodstoupí-li Uživatel od Smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součástí nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Uživatel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Poskytovatel nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Poskytovatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Uživateli působilo značné obtíže.
- 5.5 Uživatel nemá právo změnit již jednou zvolený způsob vyřízení Reklamacce, s výjimkou objektivní nemožnosti splnění zvoleného způsobu vyřízení Reklamacce. O takové překážce bude Uživatel ze strany Poskytovatele bezodkladně informován. V době od oznámení nemožnosti plnění do oznámení výběru jiného způsobu vyřízení Reklamacce neběží lhůta podle čl. 5.6 tohoto reklamačního řádu.
- 5.6 Reklamacce včetně odstranění vady bude Poskytovatelem vyřízena v přiměřené lhůtě. V případě Uživatele, který je zároveň Spotřebitelem, musí být Reklamacce včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění Reklamacce a převzetí Zboží, pokud se Poskytovatel se Spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se Spotřebiteli přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy. Lhůta neběží, pokud Poskytovatel spolu se Zbožím neoddrží Doklady a/nebo pokud nebude zjevné, jaké vady má Zboží vykazovat a jakým způsobem je Uživatel navrhuje napravit. O absenci uvedených záležitostí bude Uživatel informován a vyzván k jejich doplnění bez větších průtahů. Marné uplynutí lhůty pro vyřízení Reklamacce se považuje za podstatné porušení kupní smlouvy.
- 5.7 Bude-li uplatněná vada vybočovat ze Záruky nebo odpovědnosti Poskytovatele za vady, navrhne Poskytovatel Uživateli cenu opravy. Uživatel ve lhůtě deseti (10) dnů Poskytovatel sdělí, zda s takovou opravou a její cenou souhlasí, či zda opravu nepožaduje. Pokud se Uživatel nevyjádří, má se za to, že s návrhem nesouhlasí.
- 5.8 Bezodkladně po vyřízení Reklamacce vyzve Poskytovatel Uživatele k odběru Zboží, popř. doručí Zboží Uživateli zpět na své náklady – to neplatí, pokud nebyla Reklamacce shledána oprávněnou a v případě, kdy dojde k nedoručení zásilky z důvodu na straně Uživatele. V takovém případě bude Zboží připraveno k osobnímu odběru, popř. Poskytovatel Zboží opakovaně doručí Uživateli na náklady Uživatele hrazené předem. Spolu se Zbožím předá Poskytovatel Uživateli potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamacce, jakož i popis případně provedené opravy Zboží a době trvání Reklamacce. Bude-li Reklamacce zamítnuta, má Poskytovatel povinnost zamítnutí řádně odůvodnit.
- 5.9 Při osobním převzetí Zboží po vyřízení Reklamacce je Uživatel povinen prokázat se Potvrzením o reklamaci a prokázat svou totožnost či pověření k převzetí Zboží.
- 5.10 Nebude-li Zboží vyzvednuto ve lhůtě třiceti (30) dnů od oznámení o vyřízení Reklamacce, vzniká Poskytovateli právo na zaplacení poplatku za uskladnění ve výši 1 promile z Ceny za každý započatý den prodlení, nejméně však 30 Kč denně. Po uplynutí šesti (6) měsíců je Poskytovatel oprávněn nevyzvednuté Zboží prodat a utržené prostředky nejdříve použít k úhradě svých pohledávek za Uživatelem, zbylou část poukáže Uživateli na jím zvolený bankovní účet.

Článek 6 Společná a závěrečná ustanovení

- 6.1 Případně-li konec jakékoli ze lhůt souvisejících s Reklamací na svátek a/nebo jiný den pracovního klidu či celozávodní dovolenou Poskytovatele, platí, že taková lhůta skončí až prvním nejbližším následujícím pracovním dnem a/nebo dnem následujícím po skončení celozávodní dovolené Poskytovatele.
- 6.2 Tento Reklamační řád neomezuje smluvní strany ujednat vzájemná práva a povinnosti odchylně od tohoto Reklamačního řádu písemnou formou.
- 6.3 Nároky Uživatele v souvislosti s Reklamací Zboží vyplývající z kogentních ustanovení právních předpisů nejsou tímto Reklamačním řádem dotčeny.
- 6.4 Tento Reklamační řád se vztahuje k VOP.
- 6.5 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti: 1.12.2017