

- 1) [Obecně](#)
- 2) [Záruční lhůty a způsob vyřízení reklamace](#)

1) Obecně

Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek společnosti ECOM s.r.o., IČ 15041042 se sídlem Zahradní 276, 517 71 České Meziříčí jako prodejce a upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatnění reklamace.

Kupujícím může být spotřebitel dle § 419 zákona č. 89/2012 Sb. nebo podnikatel dle § 420 zákona č. 89/2012 Sb. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem i Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující se má za to, že se kupující seznámil s tímto Reklamačním řádem a souhlasí s ním.

Pokud v tomto řádu není daný pojem definován a není definován ani v Obchodních podmínkách, je chápán dle platných a účinných právních předpisů v České republice.

2) Záruční lhůty a způsob vyřízení reklamace

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, pokud není stanoveno jinak. Podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvanácti měsíců od převzetí. Byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. V případě, že je obvyklá životnost zboží anebo lhůta spotřeby kratší, končí záruční doba uplynutím této lhůty. Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál, bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak.

Dodá-li prodávající větší množství věcí, než bylo ujednáno, je kupní smlouva uzavřena i na přebytečné množství, ledaže je kupující bez zbytečného odkladu (nejpozději do tří dnů) odmítl.

Kupující co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci (po dodání zboží) překontroluje množství a správný druh dodaného materiálu a nejpozději do 7 dnů může uplatnit reklamaci na množství a nesprávný druh materiálu. V průběhu 14 dnů od dodání zboží je kupující povinen provést kontrolu kvality dodaných produktů a uplatnit případnou reklamaci. Vady součástek, které byly pájeny nebo jinak poškozeny, nelze reklamovat. Ve složitějších případech si prodávající vyhrazuje právo rozhodnout o reklamaci do pěti pracovních dnů, v případě spotřebitele ihned. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. O uplatnění reklamace je prodávající povinen vydat potvrzení.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. *(Postupu dle tohoto ustanovení se při reklamaci mohou dovolávat pouze osoby splňující definici*

spotřebitele stanovenou pro potřeby zákona o ochraně spotřebitele, tj. pouze fyzické osoby, jednající mimo rámec podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání.)

Spotřebitel má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady a byly vynaloženy skutečně a účelně do částky za poštovné zaslané obvyklým způsobem.

Při nákupu zboží prostřednictvím e-shopu má spotřebitel právo v souladu s § 1829 odst. 1 Občanského zákoníku odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění bez udání důvodu. K tomu je však třeba splnit některé podmínky a mezi ně patří, že zboží musí být:

- v původním stavu (pokud to jeho povahu umožňuje),
- v původním obalu (pokud je zboží zabaleno ve speciálním obalu),
- s kompletním příslušenstvím, se kterým bylo dodáno,
- nerozbalené, v případě, že bylo zabalené ve speciálním obalu,
- se všemi doklady, které s ním byly zaslány (záruční list, manuály, ...),
- vráceno v termínu stanoveném zákonem, popř. prodloužené obchodníkem.

V případě, že spotřebitel odstupuje od smlouvy ve lhůtě 14 dní, je povinen písemnou formou na tuto skutečnost upozornit prodávajícího. Odstoupení je možné provést prostřednictvím formuláře [Odstoupení od smlouvy](#). Prodávající nehradí náklady na zaslání zboží zpět.

Odpovědnost za vady vzniklé při transportu je kupující povinen uplatňovat u dopravce. Kupující je povinen nepřevzít od dopravce viditelně poškozené zásilky, popř. uplatňovat škodu ihned při převzetí zboží (dle podmínek přepravce).

Reklamací je doporučeno předložit na vyplněném formuláři Reklamační protokol, který musí obsahovat popis závady. Reklamační protokol je možné vyplnit on-line nebo stáhnout na našich webových stránkách.

Kupující může reklamované zboží zaslat zpět poštou nebo doručit osobně do sídla společnosti.

V případě oprávněné reklamace bude provedena v zákonné lhůtě 30 dnů buď výměnou vadných dílů za bezvadné, anebo uplatněním opravného daňového dokladu.

V případě prodlení s úhradou bude případná reklamace řešena až po úplném zaplacení dodaného zboží. Zboží zůstává až do úplného zaplacení majetkem společnosti ECOM s.r.o.

Záruka se nevztahuje na poškození vzniklá:

1. mechanickým poškozením zboží,
2. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
3. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
4. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
5. pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem,

6. pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
7. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
8. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
9. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
10. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

ECOM s.r.o. neručí za následné škody způsobené vadným zbožím. Další podmínky a práva plynoucí z reklamace jsou upraveny všeobecnými obchodními podmínkami.