

Reklamační řád

tento reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách prodávajícího <http://krby-bef.cz/> v sekci „partnerská zóna“ nebo „ke stažení“ a je účinný od 1.11.2016

Prodávající- společnost BeF Home, s.r.o., IČ: 25524682, sídlem č.p. 277, 679 07 Kotvrdovice, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 30317, v jiných dokumentech rovněž označována jako „výrobce“

Kupující- osoba, jež si na základě kupní smlouvy (ústně či písemně uzavřené) koupila od prodávajícího zboží, v jiných dokumentech rovněž označována jako „zákazník“ či „reklamující“

Tento reklamační řád se vztahuje pouze na zboží zakoupené kupujícím přímo od prodávajícího. V případě, že prodávajícím byl v jednotlivém případě jiný subjekt než prodávající, je nutno reklamaci uplatit u tohoto subjektu.

1. Reklamační protokoly

1.1. Protokol o uplatnění reklamace- je písemné potvrzení o tom, že kupující reklamuje prodávajícímu zakoupené zboží. Tento protokol obsahuje:

- jméno a příjmení kupujícího
- údaje o prodejním označení reklamovaného zboží- výrobní číslo + typ zboží
- datum zakoupení reklamovaného zboží včetně kopie dokladu o zakoupení-např. faktura nebo smlouva
- popis reklamované vady zboží
- uplatňovaný reklamační nárok
- datum sepsání protokolu kupujícím
- podpis kupujícího
- kopii záručního listu
- případně fotodokumentaci vad či zápis o škodě způsobené přepravcem

1.2. Reklamační protokol pořizovaný při prohlídce zboží- je písemné potvrzení o tom, že reklamační technik prodávajícího provedl v reakci na uplatněnou reklamaci kupujícího prohlídku reklamovaného zboží a v protokole zapsaný výstup předal reklamačnímu oddělení k vyřízení reklamace.

1.3. Protokol o opravě-je písemné potvrzení o tom, že reklamační technik prodávajícího provedl buď přímo při prohlídce reklamovaného zboží či následně odstranění reklamované vady její opravou nebo výměnou.

1.4. Konečné stanovisko reklamačního oddělení-je písemným potvrzením vydávaným reklamačním oddělením prodávajícího ke každé reklamaci a stanoví, zda byla reklamace posouzena jako oprávněná či nikoli, tedy zda byla ze strany prodávajícího uznána či zamítnuta, zda došlo k odstranění vady a jakým způsobem a zdůvodnění postupu prodávajícího při vyřízení reklamace.

2. Uplatnění a posouzení reklamace

2.1. Kupující uplatní u prodávajícího reklamaci zasláním Protokolu o uplatnění reklamace obsahujícím náležitosti uvedené v čl. 1.1. prostřednictvím aplikace „**partnerská zóna**“ prodávajícího <http://krby-bef.cz/>nebo zasláním na emailovou adresu: **reklamace@bef.cz**.

2.2. Prodávající po obdržení Protokolu o uplatnění reklamace neprodleně emailovou zprávou z adresy reklamace@bef.cz nebo prostřednictvím aplikace „**partnerská zóna**“ prodávajícího

<http://krby-bef.cz/> potvrdí kupujícímu, že eviduje jeho reklamaci. Prodávající následně reklamaci posoudí buď na základě podkladů předložených kupujícím (např. fotodokumentace) nebo rozhodne o tom, že pro posouzení reklamace je nutné provést prohlídku reklamovaného zboží reklamačním technikem prodávajícího na místě. Za účelem prohlédnutí zboží reklamační oddělení prodávajícího dohodne prohlídku reklamovaného zboží u kupujícího.

- 2.3. Kupující je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
- 2.4. Veškeré vady zboží, zejména vady vyskytující se na zboží při jeho předání, je kupující povinen bez zbytečného odkladu poté, co mohl učinit prohlídku zboží. Vzhledové a viditelné vady je kupující povinen oznámit prodávajícímu nejpozději do 5ti dní od převzetí zboží. U krbových vložek a kazet je kupující povinen vytknout vady před jejich zabudováním do obestavby.
- 2.5. V případě, že kupující neuvede při uplatnění reklamace požadovaný způsob vyřízení, přestože na to má zákonné právo, potom prodávající buď vyzve kupujícího k doplnění postupem dle čl. 3.2. nebo vyřídí reklamaci v souladu se zákonem (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění) podle svého uvážení.
- 2.6. V případě, že kupující reklamuje mechanické nebo jiné poškození zboží vzniklé při přepravě a současně s reklamovaným zbožím nepředá prodávajícímu zápis o škodě vyhotovený dopravcem, vystavuje se riziku posouzení reklamace jako neoprávněné z důvodu zavinění kupujícím, pakliže neprokáže prodávajícímu opak.
- 2.7. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu prohlídku zboží, pokud kupující neposkytne prodávajícímu potřebnou součinnost k provedení prohlídky zboží ani po předchozí výzvě prodávajícího, má prodávající právo posoudit reklamaci jako neoprávněnou.
- 2.8. O prohlídce zboží prostřednictvím reklamačního technika je sepsán Reklamační protokol pořizovaný při prohlídce zboží, který obsahuje posouzení reklamované vady reklamačním technikem, nejedná se nicméně o konečné stanovisko prodávajícího k uplatněné reklamaci.

3. Lhůty pro vyřízení reklamace

- 3.1. Za den uplatnění reklamace se považuje den doručení Protokolu o uplatnění reklamace obsahujícího náležitosti uvedené v čl. 1.1. prodávajícímu prostřednictvím aplikace „partnerská zóna“ prodávajícího <http://krby-bef.cz/> nebo na emailovou adresu prodávajícího **reklamace@bef.cz**.
- 3.2. V případě, že Protokol o uplatnění reklamace neobsahuje náležitosti uvedené v čl. 1.1., prodávající neposoudí obdržení protokol jako řádně uplatněnou reklamaci a vyzve kupujícího k doplnění chybějících údajů. Do doby, než dojde k doplnění údajů dle předchozí věty, neběží lhůta pro vyřízení reklamace uvedená v čl. 3.4.
- 3.3. Za den vyřízení reklamace se považuje den, kdy je kupujícímu reklamačním oddělením prodávajícího zaslán Konečné stanovisko reklamačního oddělení obsahující náležitosti uvedené v čl. 1.4.
- 3.4. Celková lhůta pro vyřízení reklamace nesmí přesáhnout lhůtu 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace. Preferovaný a nejrychlejší způsob vyřizování reklamace je prostřednictvím aplikace „partnerská zóna“ na webových stránkách prodávajícího <http://krby-bef.cz/>.
- 3.5. Případně-li konec jakékoliv lhůty v reklamačním řízení na den pracovního klidu, potom lhůta končí nejbližší následující pracovní den.

- 3.6. Prodávající je oprávněn v rámci vyřizování reklamace odeslat reklamované zboží nebo jeho část k posouzení třetí straně (výrobci, dovozci, státní zkušebně, autorizovanému servisu nebo jiné oprávněné instituci). V takovém případě se lhůta pro vyřízení reklamace přiměřeně prodlužuje, celková lhůta pro vyřízení reklamace pak činí 50 dní ode dne uplatnění reklamace. V těchto případech prodávající při vyřízení reklamace obvykle použije stanovisko třetí strany.

4. Vyřízení reklamace

- 4.1. Prodávající je oprávněn posoudit reklamaci jako neoprávněnou zejména jestliže :

- a) reklamace nebyl a uplatněna řádně
- b) reklamace nebyla uplatněna v záruční době, resp. byla uplatněna po jejím uplynutí
- c) vada vznikla z důvodu opotřebení zboží způsobeným jeho obvyklým užíváním
- d) vada vznikla zaviněním kupujícího, který nerespektoval povinnosti a doporučení prodávajícího obsažené v návodu k obsluze nebo záručním listu zboží
- e) vada vznikla poškozením zboží při přepravě
- f) zboží bylo poškozeno živly, tj. vyšší mocí
- g) se vada během posuzování reklamace neprojevila
- h) kupující neumožnil prodávajícímu prohlídku zboží za účelem posouzení vady
- i) kupující neprokáže, že reklamované zboží zakoupil od prodávajícího či se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že kupující zboží koupil od subjektu jiného, než je prodávající

- 4.2. V případě, že prodávající posoudí reklamaci jako neoprávněnou, zamítne ji.

- 4.3. V případě, že prodávající posoudí reklamaci jako oprávněnou, přistoupí k odstranění vady opravou, výměnou či dodáním nového zboží, a to zejména v závislosti na volbě reklamačního nároku provedené kupujícím. V případě, že nelze reklamaci vyřídit tímto způsobem, poskytne prodávající slevu z kupní ceny. O výši poskytnuté slevy se prodávající dohodne s kupujícím během reklamačního řízení.

- 4.4. V případě, kdy kupující využije práva odstoupit od uzavřené kupní smlouvy, jsou si prodávající a kupující povinni vrátit vzájemně poskytnuté plnění.

- 4.5. V případě každé reklamace obdrží kupující Konečné stanovisko reklamačního oddělení, které je písemným potvrzením vydávaným reklamačním oddělením prodávajícího ke každé reklamaci a stanoví, zda byla reklamace posouzena jako oprávněná či nikoli, tedy zda byla ze strany prodávajícího uznána či zamítnuta, zda došlo k odstranění vady a jakým způsobem a zdůvodnění postupu prodávajícího při vyřízení reklamace. Zasláním Konečného stanoviska reklamačního oddělení kupujícímu se reklamační řízení končí.

5. Aktualizace

Tento reklamační řád je prodávající oprávněn průběžně aktualizovat. Aktuální znění reklamačního řádu je zveřejněno na webových stránkách prodávajícího <http://krby-bef.cz/>. Na reklamaci se vždy použije reklamační řád ve znění účinném v době uplatnění reklamace.