

REKLAMAČNÍ ŘÁD a ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

(dále společně jen „reklamační řád“)

vztahující se na zboží a služby dodávané na území České republiky
obchodní společností:

PEKASS a.s.

se sídlem Praha 10 – Uhřetěves, Přátelství 987, PSČ 104 00

IČO: 416 93 426,

zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka 10005,
jakož i na prodej zboží prostřednictvím internetového obchodu umístěného na

www.pekass.eu

(dále jen jako „dodavatel“)

1) Tento reklamační řád se vztahuje výhradně na **zboží** (zejména zemědělské stroje, silniční a komunální techniku, náhradní díly) a **služby** (zejména servisní práce na zemědělské, komunální a silniční technice, motorových vozidlech, nástavbách, agregátech a jejich součástech, pracovních strojích a ostatních prostředcích) dodávané na území České republiky dodavatelem (dále společně též jako „zakázka“).

Tento reklamační řád dodavatele je nedílnou součástí Všeobecných –obchodních podmínek dodavatele, jakožto prodávajícího, a definuje postup resp. slouží jako kodex postupu, jakým způsobem postupovat při reklamaci zakázky a dodavatel i prostřednictvím tohoto reklamačního řádu tímto splňuje svou platnými právními předpisy požadovanou informační povinnost vůči koncovému zákazníkovi, a to jak vůči zákazníkovi, který jedná při objednání/realizaci zakázky v rámci své podnikatelské činnosti, tak i vůči spotřebiteli.

Zákazník bere na vědomí, že je povinen se seznámit s tímto reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami dodavatele ještě před objednáním/realizací zakázky. Uzavřením/podpisem příslušné smluvní dokumentace resp. podpisem zakázkového listu dle dílce Všeobecných obchodních podmínek dodavatele zákazník rovněž vyslovuje svůj souhlas s tímto reklamačním řádem dodavatele.

Zákazník bere na vědomí, že definice pojmů obsažené v tomto reklamačním řádu mají přednost před definicemi obsaženými ve Všeobecných obchodních podmínkách dodavatele. Pokud tento reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve Všeobecných obchodních podmínkách dodavatele. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné právní předpisy.

Práva ze záruky je zákazník povinen uplatnit písemnou formou (za písemnou formu se považuje i uplatnění na adresu zaruka@pekass.eu) a následně podepsat dokumentaci vztahující se k provedení záruční opravy či úpravy zboží. Pokud zákazník nedodrží tento způsob uplatnění práv ze záruky, má se za to, že kupující práva ze záruky vůbec neuplatnil.

Pro uznání/neuznání práva vyplývajícího ze záruky je rozhodné vyjádření (stanovisko) výrobce.

2) Jako doklad o poskytované záruce na zakázku vystavuje dodavatel ke každé zakázce příslušný doklad (faktura – daňový doklad, zakázkový list či záruční list **dále společně též je jako „doklad“**) se zákonem požadovanými potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejména specifikace zakázky/zboží, délka a rozsah záruky, cena zakázky, datum předání zakázky a její množství). Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, dodavatel v dokladu – záručním listě srozumitelným způsobem zákazníkovi vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým může zákazník uplatnit nároky z ní plynoucí. Případným nevydáním dokladu, zjm. záručního listu však nejsou zákonná práva zákazníka z vadného plnění jakkoli dotčena (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, či případně zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění).

3) Při realizaci zakázky, tedy při prodeji zboží a provádění servisních prací dodavatelem, náleží zákazníkovi práva z vadného plnění v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, s tím, že tato zákonná práva z vadného plnění je zákazník povinen u dodavatele uplatnit bez zbytečného odkladu při splnění všech na něj platnými právními předpisy kladených povinností (prohlédnout věc co nejdříve po předání a přesvědčit se tak o jejich vlastnostech a množství), nejpozději však v zákonem stanovené dvouleté lhůtě.

Dodavatel poskytuje na zakázku, tedy na nové dodané zboží a provedené servisní práce, nad rámec zákonných práv z vadného plnění v souladu s občanským zákoníkem záruku v rozsahu a za podmínek, jak je uvedeno níže:

Dodavatel poskytuje nad rámec zákonných práv z vadného plnění dle občanského zákoníku rozšířenou záruku na vady zakázky – tzv. záruku za jakost (dále společně jen **„záruka“**), a to po dobu **6 měsíců od předání předmětu zakázky** (zjm. náhradní díly na zemědělské stroje, náhradní díly na komunální a silniční techniku, servisní práce), s tím, že na nové zboží – nové zemědělské stroje a novou komunální a silniční techniku dodávanou dodavatelem poskytuje dodavatel záruku v délce trvání **12 měsíců**. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zakázky zákazníkem, tj. dnem uvedeným v dokladu.

Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží/v dokladu ke zboží). Jde-li o věci použité, neodpovídá dodavatel za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí zákazníkem, a zákonná práva z vadného plnění zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci zákazníkem.

U věcí prodávaných případně dodavatelem za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Délka záruční doby je vždy vyznačena na dokladu – záručním listě. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Nárok na uplatnění záručního plnění u vadné zakázky vzniká současně se vznikem vady zakázky v příslušné záruční době. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci, až do doby, kdy zákazník opravené/bezvadné zboží obdrží, převezme nebo je povinen opravené/bezvadné zboží převzít.

Nárok na uplatnění záručního plnění u vadné zakázky **zaniká** v následujících případech:

- a) nebyl-li předložen dodavatelem řádně vyplněný originál záručního listu, nebo
- b) není doložen platný doklad o zakoupení stroje/zboží (zákazník tedy nemá doklad o začátku běhu záruční lhůty),
- c) stroj/zboží byl používán v rozporu s návodem k obsluze, pro jiné účely, než ke kterým je určen nebo v jiných podmínkách, než je obvyklé,
- d) zásahem do stroje/zboží včetně úprav jiným, než autorizovaným servisním střediskem dodavatele, porušením plomby nebo kontrolní značky,
- e) stroj/zboží havaroval (pokud havárie nenastala prokazatelně vadou stroje/zboží), byl mechanicky jinak poškozen, například pádem nebo úderem,
- f) poškození stroje/zboží bylo způsobeno vnějšími vlivy, např. znečištěním, nevhodným prostředím nebo vyšší mocí (přírodní katastrofy, požár, záplavy), dále pokud byl stroj/zboží poškozen vinou zákazníka/uživatele (např. použitím poškozeného nebo nevhodného příslušenství, přetížením atd.),
- g) byla-li zanedbána péče o stroj/zboží nebo běžná údržba,
- h) byl-li stroj/zboží dále používán i po projevuující se závadě,
- i) při poškození během transportu prováděném/realizovaném zákazníkem,
- j) v případě, že na stroji/zboží byl proveden neoprávněný nebo neodborný zásah zákazníkem nebo jinou neoprávněnou osobou (za neoprávněný zásah se vždy považuje použití neoriginálního náhradního dílu či náplní),
- k) nebyl-li k posouzení předán kompletní stroj/zboží/výrobek,
- l) pokud nebyla se strojem/zbožím ukončena činnost okamžitě po projevu nestandardního chování.

Vadný stroj/zboží musí být v rámci reklamace předán dodavateli k záruční opravě v čistém stavu. **Čištění stroje/zboží nespadá do záručního plnění a není tudíž zahrnuto do rozsahu prací v rámci záruční opravy.** Pokud bude stroj/zboží znečištěn, vyhrazuje si dodavatel právo na fakturaci prací spojených s vyčištěním reklamovaného stroje/zboží.

4) Informace týkající se způsobu použití a údržby stroje/zboží/zakázky dodávaného/dodávaných na trh na území České republiky dodavatelem včetně informace o rizicích vyplývajících z nesprávného používání stroje – viz návod k obsluze stroje/zboží přiložený ke stroji/zboží!

5) Dodavatel prohlašuje, že zakoupený nový stroj/zboží, byl u výrobce stroje/zboží řádně testován a vyzkoušen. V případě, že se přes tato opatření u zakoupeného stroje/zboží vyskytla v záruční době porucha způsobená vadným materiálem nebo výrobní vadou, **může se zákazník se svým reklamačním nárokem obrátit na kterékoli servisní středisko dodavatele či je možné reklamaci uplatnit v sídle dodavatele.**

Výhradně dodavateli náleží výlučné oprávnění provádět záruční servis.

Upozornění/Poučení:

1. Vlastníkem nahrazených/vyměněných výrobků nebo jejich dílů v rámci reklamačního řízení se stává dodavatel.
2. Pokud bude před provedením opravy vadného stroje/zboží zjištěno, že vada vznikla po uplynutí příslušné záruční lhůty, hradí náklady na takovou opravu zákazník.
3. Dodavatel je povinen při prodeji seznámit zákazníka s obsluhou stroje/zboží, stroj/zboží zákazníkovi předvést, vyplnit řádně záruční list včetně data prodeje, názvu, typu a výrobního čísla stroje. Zákazník je povinen učinit kontrolu, zda tak dodavatel skutečně učinil.
4. Nárok na záruční plnění – reklamaci lze uplatnit pouze u zboží dodaného dodavatelem.
5. Ostatní podmínky pro reklamaci vad stroje/zboží a záruční servis se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, případně Zákona na ochranu spotřebitele či případně dalšími platnými právními předpisy České republiky.
6. Dojde-li ze strany dodavatele na základě oprávněné reklamace zákazníka k výměně zboží či jeho části, neběží dle platných právních předpisů nová záruční doba!

6) Je-li zákazník/kupující spotřebitel, o reklamaci rozhodne dodavatel ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se však nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady ze strany výrobce výrobku/stroje, jakožto smluvního partnera dodavatele. Reklamaci včetně odstranění vady dodavatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. **Tato lhůta není pro dodavatele závazná ve vztahu k zákazníkovi/kupujícímu podnikateli**, kdy o reklamaci bude v takovém případě rozhodnuto s konečnou platností až po odborném posouzení reklamované vady a následném závazném konečném stanovisku ze strany výrobce reklamované věci, jakožto smluvního partnera dodavatele, přičemž doba pro toto odborné posouzení reklamované vady ze strany výrobce věci bude přiměřená její povaze a rovněž druhu výrobku.

Dodavatel vydá zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

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 zákazník povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován, a to buď e-mailem, který uvedl již při realizaci zakázky, či telefonicky anebo prostřednictvím SMS zprávy.

V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení, je dodavatel oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění. Pokud si zákazník nevyzvedne reklamované zboží ani v další dodatečně mu poskytnuté 30 denní lhůtě, je dodavatel oprávněn reklamované zboží vhodným způsobem prodat na účet zákazníka, s tím, že v tomto případě vydá výtěžek z prodeje reklamovaného zboží zákazníkovi, přičemž vydá výtěžek

ponížený o pohledávku dodavatele za zákazníkem a o náklady spojené s úschovou a prodejem reklamovaného zboží. Na tento postup dodavatele musí být zákazník upozorněn.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je zákazník povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí věrohodným způsobem prokázat svoji totožnost.

7) Tento reklamační řád je platný od 1. 4. 2018 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů a záručních podmínek dodavatele.

Tento reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách dodavatele nebo na www.pekass.eu, jako součást Všeobecných obchodních podmínek dodavatele.

Ing. Radek Mašek
předseda představenstva
PEKASS a. s .