

Spotřebitelský reklamační a záruční řád

(ve znění platném a účinném od 1.2.2016)

I.

Preambule

- 1) Tento Spotřebitelský reklamační a záruční řád (dále jen „Spotřebitelský řád“), na který odkazují Všeobecné obchodní podmínky, upravuje podrobnější pravidla pro oznámení vad zboží a uplatnění nároků z vad vyplývajících ze strany odběratele (dále též „reklamace“) a následného vyřízení reklamace za předpokladu, že dodavatelem příslušného zboží je společnost Nové Fitness, s.r.o., IČ: 283 19 516, sídlem Komárovská 16, Brno, zaps. v OR vedeném KS v Brně, odd. C, vl. 60995, zatímco odběratelem je spotřebitel, přičemž reklamace byla řádně učiněna v právních předpisy, nebo Všeobecnými obchodními podmínkami stanovené lhůtě.
- 2) Mezi dodavatelem a odběratelem může dojít i k jiné písemné dohodě o provedení a vyřízení reklamace, která má v takovém případě přednost před tímto reklamačním řádem. Není-li v tomto Spotřebitelském řádu uvedeno jinak, platí zejména ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb, o ochraně spotřebitele.

II.

Uplatnění reklamace

- 1) Odběratel je povinen uplatnit reklamaci v místě sídla dodavatele, tj. na adrese Brno, Komárovská 16, PSČ: 617 00.
- 2) Odběratel je oprávněn uplatnit reklamaci (a práva z odpovědnosti za vady) výhradně ve lhůtě dle § 2165 občanského zákoníku ve spojení s § 2161 téhož zákona, ledaže je dána záruka za jakost (v takovém případě v době trvání záruky za jakost). K reklamacím uplatněným po uplynutí zákonné lhůty (případně záruční soby) se nepřihlíží. Rovněž se nepřihlíží k reklamacím, které nebyly uplatněny způsobem dle tohoto Spotřebitelského řádu, nebo které nesplňují potřebné náležitosti. Má se za to, že pokud odběratel reklamoval vadu ve lhůtě 6-ti měsíců od převzetí, existovala vada již při převzetí.
- 3) Reklamace musí být provedena písemně a může být do sídla dodavatele doručena osobně, nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, případně prostřednictvím datové schránky.
- 4) Reklamaci lze uplatnit též prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané na adresu dodavatele: servis@startrac.cz, nebo faxem na tel.: +420 548 424 009, ovšem takto uplatněnou reklamaci je odběratel povinen ve lhůtě do tří dnů doplnit písemným podáním téhož znění, jinak se k reklamaci nepřihlíží.
- 5) Reklamace musí obsahovat identifikaci odběratele a jeho trvalou a popř. též doručovací adresu (pokud je odlišná), popis vady a jejích projevů, výrobní číslo zboží, dodací list nebo jiný doklad o dodání zboží a musí být přiloženo též zboží samotné (zabalené tak, aby bylo zamezeno jeho poškození při dopravě). V případě, že doprava reklamovaného zboží není vzhledem k jeho povaze možná nebo účelná, postačí pro účel posouzení reklamace zaslání

přehledné fotodokumentace, která umožní dodavateli seznámit se s povahou a projevy reklamované vady.

6) Pro účel samotného odstranění vad je odběratel vždy povinen reklamované zboží do sídla dodavatele doručit, ledaže si odběratel sjedná hrazený výjezd technika za cenu dle ceníku dodavatele, zveřejněném na www.novefitness.cz.

7) Bez ohledu na výše popsané postupy uplatnění reklamace je odběratel oprávněn objednat si u dodavatele službu Expresní výjezd technika za cenu dle ceníku zveřejněném na www.novefitness.cz. K samotnému výjezdu zpravidla dochází do tří pracovních dnů od objednání. U tohoto technika může posléze odběratel uplatnit svoji reklamaci (za předložení dokladů dle části II. bod 5 tohoto Spotřebitelského řádu), uvedl-li odběratel v objednávce, že účelem Expresního výjezdu technika bude právě reklamace. O reklamaci se na místě sepíše protokol.

8) Dodavatel vždy písemně potvrdí odběrateli den, kdy reklamaci uplatnil. V případech dle části IV. postačí poznačení do protokolu. Došlo-li k odstranění vady opravou zboží, potvrdí toto dodavatel odběrateli a uvede dobu, po kterou oprava trvala.

III.

Posouzení reklamace uplatněné v sídle dodavatele

1) Dodavatel rozhodne o reklamaci ihned poté, co byla řádně a se všemi náležitostmi uplatněna v jeho sídle, případně ve lhůtě 3 (tří) pracovních dnů, jedná-li se o složitý případ. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

2) Dodavatel je vždy povinen reklamaci vyřídit v mezní lhůtě 30 (třiceti) dnů ode dne, kdy byla řádně a se všemi náležitostmi uplatněna v jeho sídle. Jedná-li se o oprávněnou reklamaci, je dodavatel povinen v této lhůtě rovněž odstranit reklamovanou vadu. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy zakládající právo odběratele odstoupit od smlouvy.

3) Výsledek reklamačního řízení sdělí dodavatel odběrateli písemnou formou na adresu, kterou odběratel v reklamaci označil jako svoji doručovací adresu. Stejným způsobem vrátí odběrateli reklamované zboží, bylo-li s reklamací doručeno a není-li to z povahy uplatněného nároku z vady zboží neúčelné.

IV.

Posouzení reklamace uplatněné při Expresním výjezdu technika

1) Je-li reklamace uplatněna v rámci Expresního výjezdu technika, posoudí tento reklamaci vady na místě. Není-li to s ohledem na složitost případu možné, seznámí se alespoň důkladně s vlastnostmi zboží, ve kterých odběratel spatřuje vadu, pro účel následného odborného posouzení.

2) Nedojde-li k rozhodnutí o reklamaci na místě, postupuje se nadále přiměřeně dle části III. Řádu.

3) Uzná-li technik reklamaci na místě, odstraní ihned reklamovanou vadu. Není-li to vzhledem k povaze vady možné, dohodne se s odběratelem na termínu odstranění vady, případně jiného splnění nároku odběratele z odpovědnosti za vady. Uznání reklamace poznačí technik do protokolu.

4) Technik, je-li to vzhledem k povaze případu možné, může též na místě rozhodnout, že reklamace je neoprávněná. V takovém případě poznačí technik zamítnutí reklamace do protokolu.

V.

Společná ustanovení pro posouzení reklamace

1) Dodavatel odpovídá za vady pouze pokud:

- bylo zboží používáno výhradně k tomu účelu a tím způsobem, ke kterému bylo vyrobeno dle výrobce, případně k účelu a způsobem dle smlouvy, nebo dle doporučení dodavatele a v poslední řadě k účelu a způsobem obvyklým pro daný druh zboží
- nebylo-li zboží vybaveno jinými náhradními díly než originálními díly výrobce,
- nešlo o opotřebení součástí s limitovanou životností po jejím překročení a o součásti, které podléhají přirozenému opotřebení při výrobem doporučeném užívání,
- vada nevznikla vlivem jiného nesprávného zacházení ze strany odběratele, např. vlivem mechanického poškození z neopatrnosti odběratele,
- nevěděl-li odběratel již před odevzdáním/převzetím, že zboží má vadu,
- nezpůsobil-li odběratel vadu sám jakýmkoli způsobem,
- není dána jiná okolnost vylučující odpovědnost dodavatele uvedená ve Všeobecných obchodních podmínkách nebo zde ve Spotřebitelském řádu, popřípadě v právních předpisech.

Pokud je dán některý z důvodů, pro něž dodavatel za vadu neodpovídá, reklamaci vždy zamítne.

2) Pokud dojde k zamítnutí reklamace z důvodů dle předchozího bodu, bude odběratel dotázán, zda má být vada odstraněna na jeho náklady dle ceníku zveřejněného na www.novefitness.cz. Při zamítnutí reklamace je současně odběratel povinen uhradit dodavateli veškeré náklady spojené s reklamačním řízením, zejména pak dopravní a manipulační náklady dle ceníku zveřejněného na www.novefitness.cz. To platí obdobně pro případ, že byla reklamace zamítnuta z důvodu úplné absence vady.

VI.

Nároky z vad zboží

- 1) V případě vady zboží má odběratel nárok na dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má odběratel právo na bezplatné odstranění vady.
- 2) Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má odběratel 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 odběratel rovněž právo od smlouvy odstoupit.
- 3) Neodstoupí-li odběratel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu z ceny. Odběratel má právo na přiměřenou slevu z ceny i v případě, že mu dodavatel nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že dodavatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy odběrateli působilo značné obtíže.
- 4) Vada, pro kterou byla poskytnuta sleva, již nemůže být do budoucna reklamována.

VII.

Mimosoudní řešení sporů

V souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, tímto dodavatel poučuje odběratele, že v případě, kdy je odběratel spotřebitelem a uplatní vůči dodavateli jakýkoli svůj nárok týkající se mezi nimi uzavřené smlouvy o dodání zboží nebo služeb, přičemž dodavatel nároku nevyhoví a nedojde ani jiným způsobem k vyřešení vzniklého sporu, má odběratel možnost obrátit se se svým nárokem na orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce. Bližší informace lze také nalézt na internetových stránkách <http://www.coi.cz/> pod záložkou „PRO SPOTŘEBITELE“.

VIII.

Odstoupení od smlouvy při uzavření smlouvy za užití prostředků komunikace na dálku

- 1) Byla-li smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé pro podnikání dodavatele, platí ustanovení části VI. Všeobecných obchodních podmínek.
- 2) Lhůta pro odstoupení je dodržena, odeslal-li spotřebitel své odstoupení ve stanovené lhůtě 14 dnů od převzetí. Odstoupení musí být odesláno do sídla dodavatele a musí být učiněno písemně. Spotřebitel může použít formulář obsažený na poslední straně tohoto Spotřebitelského řádu, který může samostatně vytisknout a vyplnit.

- 3) V případě odstoupení je odběratel povinen do 14 dnů od odstoupení navrátit zboží zpět dodavateli. Ve stejné lhůtě je dodavatel povinen vrátit odběrateli veškerá peněžitá plnění, která dosud od odběratele obdržel, ne však dříve než odběratel navrátí zboží (nebo neprokáže, že jej odeslal – postačí, je-li zboží před uplynutím lhůty odesláno).
- 4) Peněžitá plnění vrátí dodavatel stejným způsobem, jakým jej přijal, nestanoví-li odběratel jinak. Náklady na původní dodání zboží směrem od dodavatele k odběrateli nese odběratel sám, neboť nejlevnějším způsobem dodání je převzetí v sídle dodavatele a dodavatel v případě odstoupení není povinen vracet náklady na dodání, pokud byl zvolen dražší typ dodání, než typ nejlevnější.
- 5) Náklady na navrácení zboží dodavateli nese odběratel sám, ledaže zvolí standardní poštovní přepravu.
- 6) Odběratel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY
dle § 1829 odst. 1 občanského zákoníku

Odesílatel:

Adresát

Nové Fitness, s.r.o.
IČ: 283 19 516
sídlem Komárovská 16
617 00 Brno

V.....dne.....

Věc: Odstoupení od kupní smlouvy ze dne.....

Oznamuji/Oznamujeme¹, že tímto odstupuji/jeme od kupní smlouvy ze dne....., číslo smlouvy/objednávky²..... na jejímž základě jsem/jsme dne.....obdržel/a/i a převzal/a/i zboží níže specifikované.

Jméno a příjmení spotřebitele/ů, datum narození, adresa trvalého pobytu:

¹ NEHODÍCÍ SE ŠKRTNĚTE

² BYLO-LI PŘIDĚLENO

Zboží, které bylo předmětem smlouvy³:

Trvalá adresa a korespondenční adresa spotřebitele/ů, je-li odlišná od trvalé:

Žádám o vrácení peněžitého plnění složenkou / na bankovní účet. Číslo účtu:
.....⁴

Podpis/y (včetně přepisu jména hůlkovým písmem, je-li podpisů více)

³ NEPOVINNÝ ÚDAJ (umožní rychlejší vyřízení)

⁴ NEHODÍCI SE ŠKRTNĚTE, POUZE V PŘÍPADĚ PLATBY NA ÚČET UVEĎTE JEHO ČÍSLO