Reklamační podmínky Elektro – viola s.r.o.  
IČ: 27094600, se sídlem Luženská 2610, 26901 Rakovník.   
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku, vedený Městským soudem v Praze oddíl C.,   
vložka 95814.

# I. Obecná ustanovení

1. Účinnost tohoto reklamačního řádu se vztahuje pouze na věci (dále jen „zboží“), které byly zakoupeny u společnosti Elektro-viola s.r.o., (dále jen “prodávající”) a jejich reklamace byla uplatněna s dodržením záručních podmínek uvedených v čl. II tohoto řádu. Zakoupeným zbožím se rozumí takové zboží, ke kterému kupující nabyl vlastnická práva. Kupující nabývá vlastnická práva ke zboží až po úplném zaplacení ceny prodávajícímu.
2. Tento reklamační řád upravuje vztahy mezi smluvními stranami, tj. mezi prodávajícím a kupujícím, a platí pro nákup zboží spotřebitelem učiněný prostřednictvím elektronického obchodu na stránkách www.viola.cz a na další uzavírané kupní smlouvy mezi kupujícím jako spotřebitelem a prodávajícím i v provozovně společnosti, jejichž předmětem je elektroinstalační materiál, přičemž blíže vymezuje a upřesňuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího v úrovni odpovědnosti prodávajícího za vadného plnění.
3. Kupující podáním objednávky potvrzuje, že se seznámil s tímto RŘ, jehož nedílnou součást tvoří sdělení před uzavřením smlouvy, tak jak stanoví všeobecné obchodní podmínky prodávajícího, a že s ním výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky.
4. Při nákupu zboží prodávajícího slouží jako záruční doklad příslušná faktura nebo prodejka, pokud se nejedná o zboží, ke kterému je navíc vydán záruční list.
5. Souhlas se záručními podmínkami a předání zboží potvrzuje kupující podpisem příslušného dokladu. Tímto podpisem zároveň potvrzuje, že prodávané zboží je při předání shodné s kupní smlouvou, tj. je bez vad, a že byl seznámen se správným užíváním zboží, které vyžaduje zvláštní pravidla např. užívání zboží je upraveno návodem či technickou normou.
6. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).
7. Okamžikem předání zboží kupujícímu začíná běžet záruční doba.

# II. Záruční podmínky

1. Záruka za jakost je prodávajícím poskytována v souladu s dokumentací zboží od výrobce. Pro posouzení jakosti věci dodané prodávajícím je rozhodující technická dokumentace výrobce daného zboží. Těmito smluvními ujednáními není dotčena zákonná záruka společnosti za zboží podle zvláštních právních předpisů.
2. K uplatnění práva na reklamaci je obecně nutné předložit reklamované zboží, záruční list/doklad a/nebo doklad o koupi zboží.
3. Vady na zboží, které vznikly neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu, lze reklamovat, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány a provedeny prodávajícím nebo jinou osobou na odpovědnost prodávajícího.
4. Vady na zboží, které vznikly obvyklým používáním, tj. opotřebením, nelze reklamovat.
5. Vady na zboží, které vznikly v důsledku jiné přepravy do místa kupujícího než dopravou zajištěnou prodávajícím nelze reklamovat.
6. Vady na zboží vzniklé v důsledku živelných událostí nelze reklamovat.
7. Zboží musí být používáno v podmínkách, ke kterým je určeno, tj. v podmínkách, které odpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy povaze zboží.
8. Zboží musí být používáno v souladu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo v souladu se všeobecnými zásadami.
9. U zboží, které bylo prodáno se slevou kvůli vadám (jež nebrání užívání zboží k určenému účelu) se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána se souhlasem kupujícího.
10. U zboží, které bylo prodáno se slevou kvůli opotřebení, se záruka nevztahuje na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží v okamžiku předání kupujícím.

# III. Způsob provedení reklamace

1. Reklamace bude uznána jen v případě, splňuje-li záruční podmínky stanovené v čl. II tohoto řádu.
2. Reklamace se uplatňuje v místě provozovny prodávajícího, je-li však v záručním listě uveden jiný subjekt určený k opravě např. autorizované servisní středisko, uplatní kupující veškerá práva z odpovědnosti prodávajícího za vady zde.
3. Reklamace uplatněné v místě provozovny prodávajícího se oznamují referentovi prodeje nejlépe osobně spolu s reklamovaným zbožím. V případě nepřítomnosti referenta prodeje se reklamace oznamují vedoucímu skladu/provozovny.
4. Referent prodeje rozhoduje o uznání reklamace a dalších reklamačních postupech. Veškeré informace o průběhu reklamace (např. lhůta nutná k odstranění vad na zboží) přicházejí zejména ze e-mailem nebo telefonicky, pokud není mezi kupujícím a referentem prodeje ujednáno jinak. Podrobněji čl.5 tohoto řádu.
5. Reklamace se přijímají a vyřizují jen s kupujícím, tj. s osobou či pověřenou osobou společností uvedenou na záručním dokladu, který vydal prodávající.
6. Reklamace se přijímá a vyřizuje na základě reklamačního formuláře, který vyplní referent prodeje spolu s kupujícím. Ve formuláři musí být uveden:

* dodavatel,
* odběratel,
* datum reklamace,
* název zboží,
* množství,
* popis závady,
* podpis oprávněných osob.

Takto vyplněný formulář referent prodeje vytiskne. Kupující předá reklamované zboží spolu s náležitostmi uvedenými v čl. 2 odst.2 tohoto řádu referentu prodeje, který kupujícímu předá kopii reklamačního formuláře. Veškeré náklady s doručením reklamovaného zboží do místa určeného pro reklamaci nese kupující, pokud prodávající nerozhodne o doručení jinak např. prostřednictvím své dopravy.

1. Pokud bude reklamace uznána referentem prodeje za oprávněnou, následuje čl.4, postup při reklamaci, jinak veškerá práva na reklamaci zanikají.

# IV. Postup při reklamaci

1. U vad na zboží, jež lze odstranit, má kupující právo na bezplatné, včasné a řádné odstranění nebo není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu zboží či součásti zboží, která trpí vadami. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit.
2. U vad na zboží, jež nelze odstranit a které brání řádnému užívání věci, má kupujíc právo na výměnu zboží nebo má právo od smlouvy odstoupit.
3. U vad na zboží, jež nelze odstranit a které nebrání řádnému užívání věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny zboží, nepožaduje-li výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy.

# V. Reklamační lhůty

1. Referent prodeje rozhodne u uznání reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nepočítá doba potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamace včetně odstranění vady trvá nejdéle 30 dnů ode dne jejího uznání, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na lhůtě delší. Nedodržením této reklamační lhůty nastanou kupujícímu stejná práva při reklamaci, jako by se jednalo o vadu na zboží, jež nelze odstranit, podrobněji čl.4 odst.
3. Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy kupující je povinen si zboží zbavené vad převzít, se do záruční doby nepočítá.
4. V případě výměny reklamovaného zboží za nové začne záruční doba běžet znova od okamžiku předání zboží kupujícím, podrobněji čl. I odst.6 tohoto řádu.

# VI. Ostatní ujednání

1. Za neoprávněnou reklamaci mohou být kupujícímu účtovány veškeré náklady spojené s reklamovaným zbožím.
2. Prodávající si vyhrazuje právo na výměnu zboží, jež trpí vadami za obdobné zboží se srovnatelnými technickými parametry.
3. Jakákoliv ujednání mezi prodávajícím a kupujícím uzavřená v rozporu s tímto řádem jsou neplatná a nelze se jich při reklamaci dovolávat, vyjma písemných ujednání (se souhlasem prodávajícího) posilující práva kupujícího při uplatnění práva na reklamaci.

# VII. Závěrečná ustanovení

1. Prodávající si vyhrazuje právo tento reklamační řád kdykoliv změnit. Tuto změnu, a její účinnost, prodávající vyhlásí vhodným způsobem na internetových stránkách či jiným vhodným způsobem.
2. Prodávající si vyhrazuje právo tyto reklamační podmínky kdykoliv změnit. Tuto změnu, a její účinnost, prodávající vyhlásí vhodným způsobem na internetových stránkách či jiným vhodným způsobem.

Tento Reklamační řád se stává účinným od 1. 1. 2021 a nahrazuje všechny Reklamační řády vydané dříve.