

# Reklamační řád

## 1. Obecná ustanovení

- Tento reklamační řád byl sestaven v souladu s příslušnými ustanoveními zákona §89/2012, občanský zákoník. Řád upravuje způsob a základní podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky.
- Reklamační řád se vztahuje na postup při uplatnění práv z vady zboží, které je v záruční době.
- Reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy o koupi zboží mezi prodávajícím a kupujícím.

## 2. Základní pojmy

- Reklamační je uplatnění práva kupujícího z vadného plnění u prodávajícího osobně, písemně nebo e-mailem na formuláři, který obsahuje identifikaci kupujícího, zboží, popis vady a jejich projevů.
- Záruční list je doklad o koupi zboží určeného pro dlouhodobou spotřebu.
- Kupující je subjekt, který s prodávajícím uzavře smlouvu o koupi zboží.
- Proávajícím je společnost **Pematex s.r.o., se sídlem Hvězdova 1716/2b, PSČ 140 00 Praha 4, IČO: 63504910, DIČ: CZ 63504910**, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, pod spisovou značkou C349837.
- Zbožím jsou výrobky a materiál ze sortimentu firmy Pematex s.r.o.
- Internetový obchod je internetový obchod [www.sroubyonline.cz](http://www.sroubyonline.cz) nebo webové stránky pro doménu [www.pematex.cz](http://www.pematex.cz)

## 3. Rozsah záruky

### Záruka se vztahuje na:

- Vady zboží, které se projeví po převzetí zboží kupujícím během záruční doby.
- Chybnou dodávku zboží, kterou se rozumí jiné množství, jiný druh nebo jiný sortiment nebo jiná jakost, než bylo ujednáno mezi prodávajícím a kupujícím.

## 4. Neplatnost reklamace

### Reklamace nebude uznána:

- Pokud nebyla vada reklamována v záruční době.
- Při telefonickém objednání zboží.
- Při telefonickém stornování zboží.
- V případě, že je reklamováno jiné množství, jiný druh nebo jiný sortiment po uplynutí více než třiceti kalendářních dnů od převzetí zakázky.
- Při svévolných změnách původních údajů provedených kupujícím v záručním nebo dodacím listě.
- Jedná-li se o vadu, kterou musel kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy, resp. při převzetí zboží.
- Při neodborné instalaci, opravách nebo jiných zásazích.
- Při úpravách zboží, které změní původní vlastnosti nebo parametry zboží např. povrchová úprava, změna rozměrů, tvrdost atd.
- Při užívání, obsluze a zacházení se zbožím v rozporu s účelem jeho použití.
- Při porušení ochranných nálepek či pečeti, pokud jimi výrobce zboží opatřil.
- V případě poškození zboží působením vnější události.

- V případě opotřebení zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním.
- U věci prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

#### **5. Vyřízení reklamace**

- Místem uplatnění reklamace je provozovna prodávajícího, kde bylo zboží zakoupeno a v případech koupě zboží prostřednictvím internetového obchodu provozovna prodávajícího na adrese: **Pematex s.r.o., Stará Březovská 2255, 356 01 Sokolov.**
- Za situace, kdy dochází k uplatnění reklamace prostřednictvím přepravce, si kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu, vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží. Kupující bere na vědomí, že v případě poškození zboží přepravcem se na tyto závady reklamace nevztahuje.
- Prodávající má právo žádat po kupujícím náklady na vyřízení reklamace, pokud se ze strany kupujícího jedná např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci.
- O reklamaci prodávající rozhodne do 30 dnů od převzetí zboží od kupujícího. V případě odeslání zboží zpět kupujícímu po vyřízení reklamace, se za den ukončení reklamace považuje zboží k přepravě na adresu kupujícího uvedenou v rámci reklamace.
- Kupující je povinen při vyřizování reklamace prodávajícímu poskytnout nezbytnou součinnost, zejména je povinen po vyřízení reklamace zboží převzít.
- Tento reklamační řád je účinný od 1.1.2022. Změny reklamačního rádu si prodávající vyhrazuje.

V Sokolově 21. 6. 2023

Miloš Dvořák, *jednatel společnosti*