

Reklamační řád

Reklamační řád jakožto součást Obchodních podmínek pro velkoobchodní a maloobchodní nákup zboží společností mivvy a.s. (dále jen OPME) ve smyslu ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, případně ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen RŘME)

1. ÚPRAVA

1.1.

Reklamační řád, jakožto samostatný dokument, je nedílnou součástí OPME. Nestanoví-li RŘME jinak, vykládají se pojmy použité v RŘME ve významu, v jakém jsou definovány v OPME. V návaznosti na nomenklaturu OPME je tento RŘME považován za článek 7 OPME s pojmenováním „ZÁRUKA, REKLAMACE“.

1.2.

RŘME upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost Kupujícím, v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, případně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, dále pak záruku za jakost zboží.

1.3.

Prodávající neodpovídá za vady zboží, na něž se vztahuje záruka, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na zboží vnějšími událostmi, a to především:

- chybnou obsluhou nebo nevhodným umístěním
- přepětím v přenosové síti, mechanickým poškozením, elektrostatickým výbojem, zkratem
- nepřiměřenou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí v rozsahu přesahujícím výrobcem stanovené limitní hodnoty zanedbáním běžné péče a údržby
- poškozením akumulátorů z důvodů nedodržení doporučených provozních podmínek a/nebo provozováním akumulátorů bez ochranných obvodů.
- neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než odborně způsobilá osoba disponující ve věci příslušným živnostenským oprávněním)
- provedením nekvalifikovaného zásahu nebo změnou parametru
- přírodními vlivy a vyšší mocí
- použitím zařízení v rozporu právními předpisy a normami platnými v České republice
- vlastním zaviněním Kupujícího nebo cizím zaviněním po okamžiku přechodu nebezpečí škody na zboží.
- porušením ochranných pečeti a nálepek, pakliže na zboží jsou.

1.4.

Základní záruka za jakost zboží činí dvacet čtyři (24) měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem následujícím po odevzdání zboží Kupujícímu. Jedná-li se o skrytou vadu zboží, je Kupující povinen oznámit Prodávajícímu tuto vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl Kupující při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) měsíců po odevzdání zboží Kupujícímu. Záruční doba na akumulátory činí dvacet čtyři (24) měsíců. Tato se však nevztahuje na cyklický pokles kapacity (pokles životnosti), který je způsoben běžným užíváním. Cyklický pokles kapacity je uveden v technických listech akumulátorů dostupných na webové adrese www.mivvyenergy.cz.

1.5.

Práva z poskytnuté záruky se uplatňují výhradně písemným oznámením doručeným Prodávajícímu. Takové oznámení musí obsahovat označení zboží, datum koupě, číslo faktury nebo dodacího listu, podrobný popis vady zboží, jméno a e-mailovou adresu nebo telefonní číslo fyzické osoby, která záležitost na straně Kupujícího vyřizuje.

1.6.

S oznámením dle předchozího odstavce doručí Kupující Prodávajícímu vždy kopii nebo originál faktury nebo dodacího listu. Prodávající není povinen zahájit vyřizování reklamace do doby předložení dokladů dle předchozí věty.

1.7.

Reklamované zboží musí být Prodávajícímu zasláno ve vhodném obalu a zásadně kompletní, tj. se všemi součástmi. Nekompletně zasláné zboží může být důvodem k odmítnutí reklamace.

1.8.

Reklamované zboží, na něž se vztahuje záruka, zašle Kupující na vlastní náklady, na adresu servisního střediska Prodávajícího:

mivvy a.s.
Setecká 338
336 01 Blavice.

1.9.

Prodávající je povinen reklamované zboží nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení podrobit prohlídce a rozhodnout o reklamaci. Prodávající je oprávněn nechat posoudit vadu reklamovaného zboží třetí odbornou osobou, kterou za tímto účelem ustanoví. V daném případě je Prodávající povinen reklamované zboží podrobit prohlídce a rozhodnout o reklamaci ve lhůtě třiceti (30) pracovních dnů od doručení. Prodávající vystaví Kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje.

1.10.

Má-li zboží vady, na něž se vztahuje záruka, bez ohledu na to, zda se jedná o podstatné nebo nepodstatné porušení kupní smlouvy v důsledku vadného plnění, a

právo z odpovědnosti za vady bylo Kupujícím řádně uplatněno, budou vady zboží Prodávajícím odstraněny nebo bude Kupujícímu dodáno nové zboží namísto zboží vadného. Pokud se vada týká jen součásti zboží, bude Kupujícímu dodána nová pouze vadná součást zboží. Pokud nebude možné vady zboží nebo jeho součásti odstranit žádným z uvedených způsobů, je Prodávající oprávněn nahradit vadné zboží nebo jeho součást jiným zbožím nebo součástí se stejnými nebo lepšími parametry než zboží nebo jeho součást nahrazované. Není-li možné zboží opravit ani vyměnit ani dodat zboží jiné s parametry dle předchozí věty, je Kupující oprávněn od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat slevu z kupní ceny.

1.11.

Prodávající je oprávněn rozhodnout, že charakter reklamované vady vyžaduje její posouzení odborně způsobilou třetí osobou, přičemž doba takového posouzení nemá vliv na povinnost Prodávajícího vyřídit reklamaci ve sjednané lhůtě. Náklady na takové odborné posouzení reklamované vady hradí Kupující v případě, bude-li zjištěno, že se jedná o vadu způsobenou poškozením zboží Kupujícím, když takové náklady spočívají zejména, nikoli však výlučně, v poštovním a odměně odborně způsobilé osoby za takové posouzení vady.

1.12.

Neoprávněně reklamované zboží zašle Prodávající zpět Kupujícímu na jeho náklady. V případě neoprávněně reklamace uhradí Kupující Prodávajícímu náklady spojené s manipulací a poštovným. Prodávající bude Kupujícího bez zbytečného odkladu informovat o případné skutečnosti, že reklamované zboží nepodléhá záruce a to společně s návrhem rozpočtu opravy jako mimozáruční. Nevysloví-li Kupující s rozpočtem souhlas do třech (3) pracovních dnů, má se zato, že s opravou nesouhlasí. V takovém případě bude postupováno přiměřeně podle tohoto článku.

1.13.

Ve lhůtě pro vyslovení souhlasu s rozpočtem mimozáruční opravy je Kupující současně oprávněn požádat Prodávajícího o ekologickou likvidaci výrobku. Učiní-li tak v uvedené lhůtě, bude likvidace provedena na náklady Prodávajícího a Prodávající nebude na Kupujícího požadovat žádné náhrady výloh s tím spojených.

1.14.

V případech vyžadujících zaslání reklamovaného zboží k záruční opravě do zahraničí se prodlužuje doba reklamčního řízení na šedesát (60) pracovních dnů. V případě marného uplynutí této doby se má za to, že zboží nelze opravit a dále se použije přiměřeně ustanovení odst. 1.10. tohoto RŘME.

1.15.

Vadami u vybraných výrobků nejsou např.:

- cyklický pokles kapacity akumulátorů v čase;
- kosmetické vady vzhledu.

1.16.

Záruka se nevztahuje na příslušenství nebo součást zboží, které není dodáno Prodávajícím a/nebo není standardně dodáváno se zbožím.

1.17.

Reklamace zboží Kupujícím, a to až do odstranění vad, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu v plné výši Prodávajícímu ve lhůtě její splatnosti.

1.18.

Prodávající neodpovídá za nepřímé škody všeho druhu (např. úšlý výdělek, pokuty aj.) a vedlejší náklady (např. přírážky za přepravu, právní zastoupení aj.). Prodávající dále neodpovídá za závazky Kupujícího z jeho odpovědnosti za vady jiným smluvním stranám a za ztráty nebo náklady vzniklé jiným smluvním stranám v souvislosti se změnou prodejního portfolia Prodávajícího, především změnou nebo stažením výrobku z nabídky.

1.19.

Tento RŘME nabývá platnosti dne 1. ledna 2021 a nahrazuje veškeré předchozí reklamační řády Prodávajícího.

mivvy a.s.