

## Reklamační řád

### společnosti Pro Tool Solutions s.r.o.

PLATNÉ ODE DNE 01.01. 2024

1. Tento reklamační řád upravuje postup a podmínky pro uplatňování práv a nároků z odpovědnosti za vady dodávek zboží společností Pro Tool Solutions s.r.o. (dále jen společnost) v záruční době.

2. Tento reklamační řád je součástí Všeobecných obchodních a dodacích podmínek pro dodávky zboží či služeb. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných obchodních a dodacích podmínek i reklamačního řádu. Znění Všeobecných obchodních a dodacích podmínek má přednost před zněním reklamačního řádu.

3. Dodávkami společnosti se rozumí dodávky zboží či služeb (dále jen zboží) na základě uzavřených smluv s jejich kupujícími/objednateli (dále jen odběratel). Odběratel uzavřením příslušné smlouvy s dodavatelem souhlasí s tímto reklamačním řádem ve znění platném ke dni uzavření smlouvy.

4. Předpokladem pro možnost uplatnění práv a nároků z odpovědnosti za vady a pro vyřízení reklamace je, že odběratel splnil veškeré povinnosti, které mu přísluší podle uzavřené smlouvy.

5. Práva z odpovědnosti za vady není odběratel oprávněn postupovat na třetí osoby bez souhlasu společnosti.

6. Společnost odpovídá odběrateli za to, že zboží jsou při převzetí odběratelem ve shodě s kupní smlouvou a dokumentací, kterou poskytl odběratel.

7. Odběratel je povinen zboží bezodkladně a s potřebnou péčí při převzetí prohlédnout.

8. Odběratel může požadovat, pokud to povaha zboží připouští, aby bylo zboží před ním překontrolováno.

9. V případě, že zboží při převzetí odběratelem mají zjevné vady, tedy nejsou ve shodě s kupní smlouvou a dokumentací, má odběratel právo na to, aby společnost bezplatně a bez zbytečného odkladu zboží uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě a dokumentaci, a to podle požadavku odběratele buď výměnou zboží, nebo opravou. Není-li takový postup možný, může odběratel požadovat přiměřenou slevu z ceny prodávaného zboží nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud odběratel před převzetím

zboží o rozpor s kupní smlouvou a dokumentací věděl nebo mohl vědět, nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. V takovém případě jde vada k tíži odběratele.

10. Společnost odpovídá za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou a dokumentací po převzetí zboží v záruční době (záruka za vady). Záruční doba na zboží je 12 měsíců u nákupu na IČ a 24 měsíců u spotřebitele. Záruční doby začínají běžet od převzetí zboží odběratelem. Je-li potřeba dodané zboží dodat včetně montáže, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení zboží do provozu. Odběratel se zavazuje k poskytnutí a provedení služby potřebnou součinnost.

11. Záruka na dodané zboží se nevztahuje při opotřebení způsobeném obvyklým používáním.

12. Je-li na dodané zboží, jejich obalu nebo v návodu k nim vyznačena lhůta použitelnosti a pokyny, vymezující oblast a způsob použití, nelze uplatnit záruku v případech, kdy bylo zboží použito po uplynutí této lhůty, nebo nebyly splněny pokyny návodu.

13. Společnost poskytuje na svá plnění záruku za jakost ve smyslu příslušných ustanovení občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. Záruční doba je sjednána ve smlouvě. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době. Pokud není ve smlouvě záruční doba uvedena jinak, platí tato délka záruční doby a to je 12 měsíců u nákupu na IČ a 24 měsíců u spotřebitele.

14. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u společnosti, bez zbytečného odkladu a vždy odběratelem. Odběratel může svoje práva z vad uplatňovat písemně ve formuláři EVIDENČNÍ LIST REKLAMACE ZÁKAZNÍKA. Formulář je ke stažení na webových stránkách společnosti: <https://protoolsolutions.cz>. V reklamaci vady musí být vyplněny veškeré informace ve formuláři, aby společnost mohla přijmout tuto reklamaci k vyřízení.

15.

Splní-li odběratel předpoklady pro reklamaci vady podle tohoto reklamačního řádu, společnost přijme reklamaci k vyřízení; v opačném případě reklamaci odmítne. Na základě reklamace provede společnost zjištění, o jaké plnění a jakou

vadu plnění se jedná. V případě, že se nejedná o vadu plnění, na kterou se vztahuje záruka společnosti, oznámí toto odběrateli. V případě, kdy oznámení vady nebylo učiněno písemně, tj. dopisem, faxem nebo e-mailem, vyhotoví společnost zprávu o přijetí reklamace, kterou zašle odběrateli k potvrzení. Na základě potvrzené zprávy o přijetí reklamace společnost vyhodnotí vadu plnění. Právo výběru způsobu řešení reklamace, které musí být přiměřené charakteru vady, má společnost. Osobou kompetentní k rozhodnutí o způsobu řešení reklamace, nebo odmítnutí reklamace na straně společnosti je obchodní ředitel nebo jím pověřený pracovník.

16. Jde-li k oprávněné reklamaci o vadu, kterou lze odstranit, má odběratel právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a společnost je povinna vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může odběratel požadovat výměnu zboží, nebo týká-li se vada jen součásti většího zboží, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může odběratel žádat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy.

17. Lhůta pro posouzení oprávněnosti a vyřízení reklamace, včetně odstranění vady činí 30 dnů, není-li vzhledem k okolnostem jako přiměřená lhůta delší. V případech, že pro posouzení reklamované vady si společnost vyžádá ke své dispozici reklamované zboží nebo jeho součást, běží lhůta pro posouzení oprávněnosti reklamace a pro odstranění vady ode dne, kdy bude mít společnost zboží nebo jeho součást k dispozici a bude společnosti umožněno provést potřebná zjištění.

18. Jde-li v oprávněné reklamaci o vadu, kterou nelze odstranit, a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno, má odběratel právo na výměnu zboží nebo má právo od kupní smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší společnosti, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však odběratel nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad zboží řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí se považuje, pokud se stejná vada vyskytne znovu po předchozích třech opravách. Za větší počet vad lze v závislostech na okolnostech konkrétního případu považovat alespoň čtyři vady zboží, kdy odběratel pro tento větší počet vad nemůže věc dlouhodobě užívat, takže od něho nelze spravedlivě požadovat, aby nadále trpěl takové omezení.

19. Jde-li o jiné neodstranitelné vady a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit, pokud kupující oznámil vadu věci včas.

20. Práva z odpovědnosti za vadné plnění, pro

které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

21. Dojde-li k výměně zboží na základě uznané reklamace, běh záruční doby se přerušuje na dobu, po kterou se reklamace vyřizovala. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.

22. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

23.

Bude-li reklamace vyhodnocena jako neoprávněná a bude odmítnuta, bude o tom odběratel písemně nebo s využitím elektronických prostředků vyrozuměn s uvedením důvodů odmítnutí reklamace. Náklady vynaložené společností v souvislosti s neoprávněnou reklamací, nese odběratel. K tomu bude účtován manipulační poplatek 3.000,- Kč bez dph za každý případ takové reklamace.

24. Reklamace vad provádí odběratel písemným oznámením, ve výjimečných případech telefonicky na adresu dodavatele:

Pro Tool Solutions s.r.o., Školní 587, 35751, Kynšperk nad Ohří

tel.: +420 608 33 11 61

e-mail: obchod@protoolsolutions.cz

#### 25. Záruka se nevztahuje na tyto případy:

- vady vzniklé v důsledku přepravy zboží odběratelem,
- vady způsobené montáží, případně v jejím důsledku a tehdy, byly-li provedeny: montáž, opravy a změny na zboží odběratelem nebo třetí stranou,
- vady způsobené jinou činností odběratele nebo třetí stranou,
- přirozené opotřebení způsobené obvyklým užíváním zboží,
- škody způsobené neodborným nebo nedbalým zacházením či zákroky nebo úpravami,
- použití k nevhodnému účelu nebo působením jiných vlivů nepředpokládaných smlouvou,
- případy uvedené v příslušné smlouvě či obchodních podmínkách,

- vady způsobené použitím nebo instalací zboží, které jsou v rozporu s pokyny k jeho užívání,
- vady vzniklé v důsledku působením cizích látek,
- poškození způsobené vyšší mocí,
- na zboží s porušenými nálepkami, sériovými čísly, nebo nesoucí znaky neodborné opravy,
- vady vzniklé v důsledku používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, pro něž je zboží určen.

V Praze dne 01.01. 2024

**Pro Tool Solutions s.r.o.**