



Reklamační řád upravuje záruku na zboží a postup při jeho reklamaci.

Společnost FASTRADE s.r.o. se snaží nabídnout všem zákazníkům ty nejvýhodnější nákupní a reklamační podmínky, které by byly lepší než jsou běžné nákupní a reklamační podmínky nabízené konkurencí nebo podmínky vyžadované příslušnými zákony. Pokud jsou přesto v některém z níže uvedených bodů podmínky tohoto řádu v rozporu se zákonnou úpravou chránícího koncového spotřebitele (např. při změně zákona může zákonná úprava chránit koncového spotřebitele lépe, než je tomu dáno tímto řádem), poté se jedná v tomto bodě o podmínky platné pouze pro právnickou osobu a podmínky pro koncového spotřebitele se řídí zákonnou úpravou.

Reklamační řád

1. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží objednané a zakoupené na internetových obchodech nebo v provozovnách společnosti FASTRADE s.r.o., jehož reklamační byla uplatněna v záruční době. Reklamační řád byl vypracován v souladu s Obchodním zákoníkem, Občanským zákoníkem 40/1964, Sb. a Zákonem o ochraně spotřebitele 634/1992, Sb. ve znění příslušných novel. Kupující převzetím zboží od prodávajícího nebo přepravce souhlasí s tímto reklamačním řádem.
2. Kupující je povinen ve vlastním zájmu zajistit prohlídku předmětu plnění co nejdříve po převzetí předmětu plnění. Jestliže kupující předmět plnění neprohlédne anebo nezařídí, aby byl prohlédnut v době přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl předmět plnění již v době přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění. Případné zjištěné vady musí kupující vždy uplatnit u dodavatele bez zbytečného odkladu, jinak je dodavatel odpovědnosti zproštěn.

Záruka

1. Délka záruky je 24 měsíců pro spotřebitele a u vybraných výrobků je navíc prodloužena nad zákonem stanovenou lhůtu. Záruční doba na dodané zboží začíná dnem převzetí zboží. Po vyřízení oprávněné reklamační se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamační. (Doba trvání reklamační počíná dnem následujícím po přijetí zboží a končí dnem vyřízení reklamační. Nikoliv až dnem vyzvednutí zboží zákazníkem.) V případě neoprávněné reklamační se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamační zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, záruka se obnovuje v plné výši, od okamžiku kdy kupující dostane nový výrobek.
2. Záruka se nevztahuje na následující případy:
 - a) Vady vzniklé nesprávným použitím nebo použitím nevhodného doplňkového materiálu (spojovací materiál atd.),
 - b) vady vzniklé neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s návodem k použití, nebo předchozím mechanickým poškozením,
 - c) na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním. (u věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána),
 - d) dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá: mechanickým poškozením zboží, používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí pro které je výrobek určen, neodbornou instalací, zacházením, nedodržení podmínek pro odbornou montáž nebo byla-li montáž provedena firmou, která pro tuto činnost není oprávněná, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží, zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami, provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů, zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.



3. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě.
4. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu a funkčnost prodaných součástí s jinými, bez předchozí konzultace.
5. Reklamacie se nevztahuje na zboží, které bylo zjevně poškozené, nebo neodpovídalo požadované kvalitě a přesto došlo ze strany kupujícího k jeho zabudování. Dodavatel si vyhrazuje právo přijmout a uznat reklamacii na zabudované výrobky při jejichž převzetí a následné manipulaci nebyly deformace, nebo vady patrné, dále jen skryté vady.

Postup při reklamaci

1. Při uplatnění reklamacie je nutno předložit reklamovaný předmět plnění (nebo jeho reklamovanou část, je-li to účelné - takový případ je nutno předem konzultovat s dodavatelem; dále jen "reklamovaný předmět"). Spotřebitel ve vlastním zájmu na rychlém vybavení reklamacie předloží spolu s reklamovaným předmětem fakturu dokládající uzavření kupní smlouvy ohledně reklamovaného předmětu plnění, dodací list nebo výdejku), případně i záruční list. Zákazník si náklady na přepravu zboží hradí sám, pokud se nedohodne s dodavatelem jinak. V případě potvrzení oprávněnosti reklamacie má zákazník nárok požadovat náhradu přiměřených nákladů vzniklých dopravou reklamovaného zboží.
2. V případě uplatnění reklamacie si spotřebitel ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy daného zboží, nejlépe do obalu originálního a to z důvodu nebezpečí možného poškození zboží. Dodavatel není povinen přijmout k reklamaci předmět plnění, nepředá-li jej odběratel s požadovanými součástmi a příslušenstvím.
3. Přesné označení vytýkaných vad a specifikaci práv, která odběratel vůči dodavateli uplatňuje, je třeba dodavateli sdělit hned na počátku při uplatnění reklamacie, nejpozději před předáním reklamovaného předmětu dodavateli.
4. V případě, že je výrobek již nainstalovaný a dle spotřebitele neplní správně předepsaný účel, pak se spotřebitel dohodne s dodavatelem na posouzení reklamacie na místě instalace výrobku. Na tomto místě bude sepsán zápis o reklamaci a vyjádření k reklamaci a její případné plnění proběhne bez zbytečného odkladu.
5. Dodavatel po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného předmětu:
 - a) uzná reklamacii jako oprávněnou a na místě ji vyřídí; není-li možné oprávněnou reklamacii na místě vyřídít, přijme reklamovaný předmět do reklamačního řízení, v jehož průběhu dojde bez zbytečného prodlení k vyřízení oprávněné reklamacie; o převzetí reklamovaného předmětu vystaví dodavatel odběrateli písemný doklad, jehož správnost potvrdí obě smluvní strany svými podpisy,
 - b) na místě odmítne reklamacii jako neoprávněnou a reklamovaný předmět odběrateli vrátí,
 - c) přijme reklamovaný předmět k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamacie buďto uznána jako oprávněná a v rámci reklamačního řízení bez zbytečného prodlení vyřízena, nebo bude odmítnuta; o převzetí reklamovaného předmětu vystaví dodavatel odběrateli písemný doklad, jehož správnost potvrdí obě smluvní strany svými podpisy; o způsobu vyřízení reklamacie (uznání reklamacie jako oprávněné nebo odmítnutí reklamacie jako neoprávněné) vyrozumí dodavatel odběratele předem dohodnutým způsobem (písemně nebo některým z dálkových komunikačních prostředků).
6. Prodávající může od kupujícího požadovat kompletní příslušenství, které obdržel zákazník při koupi zboží. Při nedodání příslušenství na základě tohoto požadavku, může být reklamacie zamítnuta. Kompletním příslušenstvím může být myšlen například spojovací materiál ...
7. V případě oprávněných reklamací může dodavatel postupovat tímto nadstandardním způsobem:
 - a) V případě odstranitelných vad přednostně prodávající odstraní závadu výměnou reklamovaného předmětu, případně jeho součástí, za nový předmět (resp. jeho součást) téhož typu. Není-li tento postup možný, může zákazník žádat přiměřenou slevu z ceny předmětu plnění nebo od smlouvy odstoupit.



- b) V případě, že nelze vyřešit reklamaci neodstranitelné vady bránící v řádném užívání předmětu plnění postupem podle bodu a), má zákazník právo od smlouvy odstoupit. Prodávající vrátí zákazníkovi cenu předmětu plnění, nebo vymění za nový. Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li zákazník výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit.
8. O možnosti převzít reklamovaný předmět z reklamačního řízení (jak v případě kladně vyřízené reklamace, tak v případě odmítnutí reklamace jako neoprávněné) vyrozumí dodavatel odběratele předem dohodnutým způsobem (písemně nebo některým z dálkových komunikačních prostředků).
 9. Reklamovaný předmět vydá dodavatel po vyřízení reklamace pouze při předložení originálu potvrzení o převzetí zboží.
 10. Nevyzvedne-li si odběratel reklamovaný předmět po vyrozumění ze strany dodavatele, je dodavatel oprávněn postupovat obdobně, jako podle ustanovení v obchodních podmínkách dodavatele.
 11. V případě neoprávněné reklamace má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli částku odpovídající účelně vynaloženým nákladům na reklamační postup (platí v případě právnické osoby).

Reklamační zpráva nakoupeného přes internet - celorepublikový servis

Reklamací zboží nakoupeného přes Internet (www.fastrade.cz) je možno uplatnit na jakékoliv pobočce společnosti FASTRADE s.r.o.

V případech, kdy to vyplývá z povahy předmětu plnění, může vyřízení reklamace po předchozí konzultaci s dodavatelem probíhat u zákazníka (např. reklamace již nainstalovaných výrobků, takový případ je však vždy nutné konzultovat s dodavatelem). V ostatních případech je vyřizování reklamace mimo provozovny dodavatele zpoplatněno jako placená služba. Tato cena je předem vždy avizována spotřebiteli.

Reklamační zpráva poškozené zásilky přepravcem

Před převzetím zboží od přepravní společnosti si pečlivě překontrolujte stav balíku a zkontrolujte zboží a jeho počty dle dodacího listu. V případě poškození nebo nesouhlasí-li množství zboží, žádejte ihned na místě „Zápis o škodě“ Zjistíte-li závadu později, nebude reklamační akceptována. Reklamované zboží spolu se zápisem o škodě nám zašlete neprodleně na adresu provozovny, ze které byla zásilka expedována.

Odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů (vrácení zboží)

Kupující (soukromá osoba, nikoli podnikatel s IČ) má právo podle § 53 odst. 7 občanského zákoníku odstoupit od smlouvy do 14ti dnů od převzetí zboží, za předpokladu, že kupní smlouva byla uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku. Pokud se tak rozhodne, musí nepoškozené zboží, bez známek užívání nebo opotřebování, v originálním obalu poslat zpět v uvedené lhůtě (určující je datum odeslání). Prodávající do 30 dnů od odstoupení vrátí zákazníkovi zpět odpovídající částku předem dohodnutým způsobem. Kupující nemůže odstoupit podle odstavce 7 od kupní smlouvy:

- na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění
- na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele
- na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,

Uplatňuje-li kupující své právo na odstoupení od smlouvy do 14ti dnů od převzetí zboží, která byla uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku a zboží mu bylo předáno prostřednictvím přepravní služby či kurýrem, uplatňuje toto své právo na centrále společnosti FASTRADE s.r.o. – Františka Diviše 1012; Praha 10.

Uplatní-li kupující právo na odstoupení od smlouvy, má prodávající právo na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží.

Upozorňujeme Vás, že v případě, že nedodáte zboží při žádosti o odstoupení od kupní smlouvy ve 14 denní lhůtě v originálním obalu, žádosti nemusí být vůbec vyhověno.



Upozorňujeme Vás, že v případě odstoupení od smlouvy ve 14 denní lhůtě budou kupujícímu účtovány skutečné náklady na přepravu zboží na místo určení.

Orientační ceník nákladů spojených s vrácením zboží

| | Cena bez DPH | Cena s DPH |
|--------------------|--------------|------------|
| Obalový materiál | 300,- Kč | 357,- Kč |
| Dvojitá manipulace | 500,- Kč | 595,- Kč |

Ceník je pouze orientační, uvedené ceny se mohou lišit v závislosti na skutečných nákladech spojených s vrácením zboží.

FASTRADE S.R.O.