

Reklamační řád

Vydáno v dubnu 2015 – platné do odvolání

Reklamační řád

Preambule a definice pojmů

V tomto *Reklamačním řádu* se rozumí:

<i>Výrobce:</i>	společnost PRECIOSA, a. s. se sídlem v České Republice;
<i>Zbožím:</i>	výrobky <i>Výrobce</i> , tedy skleněné bižuterní kameny a perle, bižuterní komponenty a aplikace z nich, výrobky z kubické zirkonie a ostatních syntetických nebo přírodních materiálů a velké skleněné kameny (lustrové ověsy)
<i>Dodavatelem:</i>	prodávající, který <i>Zákazníkovi</i> dodal <i>Zboží</i> a to buď přímo <i>Výrobce</i> , nebo společnost patřící spolu s <i>Výrobce</i> do jedné skupiny vzájemně majetkově propojených osob (mimo jiné tedy společnosti Preciosa International (H.K.) Limited se sídlem v Hong Kongu, Preciosa Gulf FZCO se sídlem v SAE nebo PRECIOSA CENTR, A. O. se sídlem v Rusku);
<i>Zákazníkem:</i>	kupující, který od <i>Dodavatele</i> koupil <i>Zboží</i> ;
<i>VOP:</i>	všeobecné obchodní podmínky <i>Dodavatele</i> ;
<i>Kvalitativní vadou:</i>	případ, kdy dodané <i>Zboží</i> není v souladu se specifikací <i>Výrobce</i> uvedenou v katalogu <i>Výrobce</i> či uživatelské příručce vydané <i>Výrobce</i> nebo případ, kdy <i>Výrobce</i> při výrobě použil nevhodný nebo nekvalitní materiál, který zabraňuje užití <i>Zboží</i> podle specifikace <i>Výrobce</i> . <i>Kvalitativní vadou</i> však nejsou nepatrné odchylky od produktových specifikací velikosti, tvaru a barevných odstínů <i>Zboží</i> , které odpovídají běžné kvalitě a jsou všeobecně akceptované u tohoto typu hromadně vyráběných výrobků;
<i>Množstevní vadou:</i>	případ, kdy je množství dodaného <i>Zboží</i> v rozporu s průvodní dokumentací, nebo kdy je dodáno jiné <i>Zboží</i> , než <i>Zboží</i> deklarované v průvodní dokumentaci;
<i>Reklamačním řádem:</i>	tento reklamační řád;
<i>Reklamací:</i>	uplatnění práv <i>Zákazníka</i> z odpovědnosti <i>Dodavatele</i> za <i>Kvalitativní vady Zboží</i> nebo za <i>Množstevní vady</i> dodávky;
<i>Lhůta pro vyřízení:</i>	lhůta 30ti kalendářních dnů počínající běžet ode dne kdy <i>Zákazník</i> řádně uplatní <i>Reklamací</i> u <i>Dodavatele</i> . Ve výjimečných případech, kdy vyřízení <i>Reklamací</i> vyžaduje externí posouzení, může být tato lhůta prodloužena, nejvýše však na 90 dnů ode dne kdy <i>Zákazník</i> řádně uplatnil <i>Reklamací</i> u <i>Dodavatele</i> .

Reklamační řád stanoví postup *Zákazníka* a *Dodavatele* v případě, kdy přes veškeré úsilí *Dodavatele* a *Výrobce* o zachování vysoké kvality nabízeného *Zboží* a úplnosti dodávky *Zboží* vznikne na straně *Zákazníka* oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za *Kvalitativní vady*, *Zboží* nebo za *Množstevní vady* dodávky.

Článek I.

Všeobecná ustanovení

1. *Reklamační řád* je nedílnou součástí aktuálně platných *VOP* s tím, že ve vztahu k *Reklamacím Zboží* stanoví práva a povinnosti *Zákazníka* a *Dodavatele* a blíže rozvádí a popisuje principy a postupy, jakým způsobem budou *Dodavatelem* tyto *Reklamacce* vyřízeny. Ustanovení obsažené v *Reklamačním řádu* mají při *Reklamacích Zboží* přednost před ustanoveními ve *VOP*.
2. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím *Zboží* od *Dodavatele* souhlasí *Zákazník* s *Reklamačním řádem*.
3. Při výběru *Zboží* *Zákazníkem* je nutné dbát na to, aby zvolený druh a velikost *Zboží* přesně odpovídal potřebám *Zákazníka*. *Zákazník* před zakoupením *Zboží* vezme v úvahu zejména účel užití *Zboží* a tomu odpovídající provedení *Zboží*. Pouze *Zboží* dobře *Zákazníkem* zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užitné hodnoty a zamýšleného účelu užití *Zboží*.

Článek II.

Základní podmínky *Reklamacce*

1. Zjistí-li *Zákazník* po dodání *Zboží* *Kvalitativní vadu* nebo *Množstevní vadu*, má *Zákazník* právo tyto vady reklamovat.
2. *Reklamacce* nelze uplatnit v případě kdy po převzetí *Zboží* *Zákazníkem*:
 - a) *Zboží* bylo poškozeno při další přepravě;
 - b) *Zboží* bylo poškozeno nevhodným způsobem zpracování, neodbornou instalací nebo zacházením, popřípadě obsluhou prováděnou v rozporu s uživatelskou příručkou *Výrobce*;
 - c) *Zboží* bylo skladováno nebo používáno v podmínkách, které neodpovídaly parametrům a požadavkům uvedeným v uživatelské příručce *Výrobce*;
 - d) *Zboží* bylo poškozeno působením zevních vlivů jako např. chemických látek, vody a jiných živlů, nebo bylo mechanicky poškozeno;
 - e) *Zboží* bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami vedenými v uživatelské příručce *Výrobce*;

Článek III.

Místo a způsob uplatnění *Reklamacce*

1. *Zákazník* může uplatnit *Reklamacce* pouze u *Dodavatele*.
2. *Zákazník* uplatňuje *Reklamacce* buď osobně, písemně (e-mailem, faxem, nebo dopisem) nebo telefonem.
3. Aby byla *Reklamacce* řádně uplatněna, musí *Zákazník* doložit *Dodavateli* dokumentaci obchodního případu k němuž se *Reklamacce* vztahuje (viz. blíže článek III. odst. 4. *Reklamačního řádu*) a dále musí *Zákazník*

poskytnout *Dodavateli* pro řádné ověření oprávněnosti *Reklamace* nezbytné informace v rozsahu dle článku III. odstavec 5. *Reklamačního řádu* a veškeré reklamované *Zboží* dle článku III. odstavec 6. *Reklamačního řádu*. Veškeré náklady spojené s uplatněním *Reklamace*, včetně nákladů na doručení reklamovaného *Zboží* *Dodavateli*, hradí *Zákazník*.

4. Dokumentace obchodního případu:

4.1 Doloží-li *Zákazník* kompletní dokumentaci, tj. pokud

a) v případě *Reklamace Kvalitativní vady* *Zákazník* prokáže nákup reklamovaného *Zboží* nákupním dokladem, případně jiným věrohodným způsobem prokáže, že *Zboží* koupil od *Dodavatele* a zároveň poskytne *Dodavateli* všechny nezbytné informace a reklamované *Zboží* v celkovém reklamovaném množství k jeho odbornému přezkoumání, nebo

b) v případě *Množstevní reklamace* *Zákazník* hodnověrně doloží *Dodavateli*, že *Zboží* v dodávce chybělo, nebo bylo zaměněno

přistoupí *Dodavatel* okamžitě, bez jakýchkoli odkladů k vyřizování *Reklamace*. K rychlosti vyřízení *Reklamace* a k průkaznosti její oprávněnosti významně přispěje, pokud reklamované *Zboží* bude zabaleno v originálním primárním obalu (obálce či kazetce) příp. pokud *Zákazník* přiloží sken (fotokopii) tohoto originálního obalu. V takovém případě lze předpokládat, že *Lhůta* pro vyřízení *Reklamace* bude významně zkrácena.

4.2 Doloží-li *Zákazník* nekompletní dokumentaci, tj. pokud

a) v případě *Reklamace Kvalitativní vady* *Zákazník* poskytne pouze reklamované *Zboží* bez dokladu (důkazu) o koupi *Zboží* od *Dodavatele*, nebo pokud *Zákazník* poskytne pouze doklad (důkaz) o koupi *Zboží* od *Dodavatele* bez doložení reklamovaného *Zboží* v celkovém reklamovaném množství, nebo neposkytne-li *Zákazník* všechny nezbytné informace, nebo

b) v případě *Množstevní reklamace* *Zákazník* hodnověrně nedoloží *Dodavateli*, že *Zboží*

není *Reklamace* řádně uplatněna a *Dodavatel* je oprávněn podle své volby buď *Reklamaci* vyřídit, jako by řádně uplatněna byla, nebo vyzvat *Zákazníka* aby chybějící dokumentaci, nezbytné informace nebo reklamované *Zboží* doplnil, nebo se sám prostřednictvím svých zástupců přímo na místě přesvědčit o oprávněnosti *Reklamace*. Vyzve-li *Dodavatel* *Zákazníka* k doplnění chybějící dokumentace, nezbytných informací nebo reklamovaného *Zboží* a toto nebude *Zákazníkem* v rozumné lhůtě doplněno, nebo rozhodne-li se *Dodavatel* prověřit oprávněnost *Reklamace* přímo na místě, a zjistí-li zde, že *Reklamace* je neoprávněná, je *Dodavatel* oprávněn *Reklamaci* odmítnout.

4.3 Nedoloží-li *Zákazník* žádnou dokumentaci pak *Dodavatel* *Reklamaci* jako neoprávněnou odmítne.

V tomto případě je takováto nedoložená *Reklamace* považována pouze za stížnost, která může představovat pro *Dodavatele* cenný informační zdroj pro zdokonalení servisu.

5. Ve všech případech musí *Zákazník* *Dodavateli* poskytnout následující informace nezbytné pro řádné ověření oprávněnosti *Reklamace*:

a) popis reklamovaného *Zboží* – sortiment, velikost, zušlechťení;

b) důvod *Reklamace* a popis reklamované vady;

c) základní informace o způsobu zpracování *Zboží* – jakým prostředím bylo *Zboží* v průběhu zpracování vystaveno (mycí nebo galvanizační lázně), druh použitého lepidla, způsob pájení bižuterních kamenů, technologie nažehlování (teplota, čas, druh látky) výrobků HF;

d) způsob skladování *Zboží* a manipulace se *Zbožím*;

e) množství reklamovaného *Zboží* (v případě, že jsou reklamovány pouze vadné kusy, musí být poskytnut i údaj o množství, ze kterého byly prokazatelně vytříděny)

Shora uvedené informace vyplní *Zákazník* do reklamačního formuláře, který tvoří přílohu tohoto *Reklamačního řádu*. Současně v reklamačním formuláři navrhne jím požadovaný způsob vyřízení *Reklamací* (oprava *Zboží*, nahrazení *Zboží*, vrácení kupní ceny, sleva z kupní ceny, dodání chybějícího *Zboží*).

6. Ve všech případech musí *Zákazník* *Dodavateli* poskytnout veškeré reklamované *Zboží* v celkovém reklamovaném množství v následujících formách:

- a) Produkty s použitými kameny
- b) Použité volné kameny
- c) Nepoužité volné kameny

Reklamované množství *Zboží* se musí shodovat s množstvím kamenů, které *Zákazník* poskytne *Dodavateli* k přezkoumání.

Dodavatel je oprávněn odmítnout *Reklamací*, pokud *Zákazník* nezbytné informace nebo veškeré reklamované *Zboží* neposkytne.

Článek IV

Lhůty pro uplatnění a vyřízení *Reklamací*

1. *Zákazník* je povinen okamžitě po obdržení *Zboží* jej pečlivě zkontrolovat, zda nemá zjevné *Kvalitativní vady* anebo zda dodávka nemá *Množstevní vadu*.

2. Jakékoliv *Reklamací* pro zjevné *Kvalitativní vady* či pro *Množstevní vady* musí být uplatněny u *Dodavatele* nejpozději do 14 dnů od data doručení *Zboží*. *Reklamací* uplatněné po 14 dnech od doručení *Zboží* mohou být *Dodavatelem* odmítnuty.

Záruční doba na skryté *Kvalitativní vady* je 12 měsíců ode dne doručení *Zboží* pokud místní zákony nestanoví jinak. *Reklamací* skrytých *Kvalitativních vad* musí být uplatněny bez zbytečného odkladu po té, co se tato skrytá vada objevila, nejpozději však do konce záruční doby. *Reklamací* skrytých *Kvalitativních vad* uplatněné po uplynutí záruční doby mohou být *Dodavatelem* odmítnuty.

3. Požádá-li o to *Zákazník*, je *Dodavatel* povinen vydat *Zákazníkovi* doklad o tom, kdy *Zákazník* *Reklamací* uplatnil.

4. Uplatní-li *Zákazník* *Reklamací* řádně a včas, bude *Reklamací* vyřízena ve *Lhůtě* pro vyřízení. *Dodavatel* vyřídí *Reklamací* tak, že ve *Lhůtě* pro vyřízení buď reklamované vady odstraní postupem dle článku V. *Reklamačního řádu*, nebo tak, že v této *Lhůtě* *Zákazníkovi* s příslušným odůvodněním oznámí, že *Reklamací* považuje za neoprávněnou a že ji tedy odmítá.

Článek V

Odstranění vad

1. Pokud je *Reklamac*e řádně a včas uplatněna a pokud *Dodavatel Reklamac*i uzná jako oprávněnou, má *Dodavatel* povinnost odstranit reklamované vady.
2. Je-li reklamována *Množstevní vada*, odstraní *Dodavatel* tuto vadu tak, že (v případě chybějícího *Zboží*) *Zákazníkovi* dodá chybějící *Zboží*, nebo mu vrátí kupní cenu nedodaného *Zboží* (byla-li již uhrazena) a vystaví dobropis k již vystavené faktuře, nebo (v případě zaměněného *Zboží*) nahradí zaměněné *Zboží Zbožím* deklarovaným v průvodní dokumentaci, nebo proti vrácení zaměněného *Zboží* vrátí *Zákazníkovi* kupní cenu tohoto zaměněného *Zboží* (byla-li již uhrazena) a vystaví dobropis k již vystavené faktuře.
3. Je-li reklamována *Kvalitativní vada*, pak *Dodavatel* odstraní tuto vadu jedním z níže uvedených způsobů:
 - a) lze-li vadu odstranit její opravou aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita *Zboží*, opraví *Dodavatel* tuto odstranitelnou vadu a opravené *Zboží* dodá zpět *Zákazníkovi*;
 - b) odstraní vadu tak, že namísto vadného *Zboží* dodá *Zákazníkovi* *Zboží* bez vady (podmínkou je vrácení vadného *Zboží* *Zákazníkem* pokud *Dodavatel* nerozhodne jinak);
 - c) proti vrácení vadného *Zboží* vrátí *Zákazníkovi* kupní cenu tohoto vadného *Zboží* (byla-li již uhrazena) a vystaví dobropis k již vystavené faktuře;
 - d) poskytne *Zákazníkovi* přiměřenou slevu z kupní ceny *Zboží* a vystaví dobropis k již vystavené faktuře;

Volbu mezi jednotlivými způsoby vyřízení *Reklamac*e má právo provést *Dodavatel* s tím, že zvolený způsob vyřízení *Reklamac*e sdělí *Dodavatel* *Zákazníkovi* nejpozději do 15 dnů ode dne uplatnění *Reklamac*e *Zákazníkem*.

Článek VI

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je platný a účinný od 1.4.2015 a vydává se na dobu neurčitou. *Reklamační řád* může být *Dodavatelem* čas od času měněn. *Reklamac*e *Zboží* se řídí zněním *Reklamačního řádu* platným v okamžiku uzavření kupní smlouvy mezi *Dodavatelem* a *Zákazníkem* ohledně reklamovaného *Zboží*.

Příloha k *Reklamačnímu řádu* (reklamační formulář - anglicky):

[Reklamační formulář PRECIOSA](#)