

Reklamační řád

AD Partner CZ&SK a.s.

Se sídlem: Plzeň, Sousedská 856/9, PSČ 312 00, IČO: 26320533

Společnost zapsána v obchodní rejstříku vedeném Městským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 914 .

1. Předmětem reklamace může být jen takové zboží, které bylo prokazatelně zakoupeno u prodávajícího.

Kupující je při podání reklamace povinen dodat prodávajícímu reklamované zboží a uvést prodávajícímu nezbytné informace nutné k posouzení vadného výrobku. Uživatelé IS Capri uvedou při zápisu do systému číslo nákupního dokladu a vyplní v programu všechny požadované informace, pokud IS Capri takové elektronické podání reklamace již umožňuje. V ostatních případech dodá kupující prodávajícímu společně s reklamovaným zbožím úplně vyplněný, aktuální papírový Reklamační protokol prodávajícího, ve kterém musí zejména být uvedeno číslo prodejního dokladu, kterým bylo reklamované zboží u prodávajícího zakoupeno, nebo kterým bylo dodáno, dále své zákaznické číslo, nebo obchodní jméno své firmy s úplnou dodací adresou. V tomto formuláři musí být kupujícím vyplněny dále všechny požadované údaje a další nezbytné informace nutné k posouzení vadného výrobku.

Pokud je to s ohledem na charakter vady, nebo reklamovaného výrobku nutné, nebo pokud si to prodávající vyžádá, je povinností kupujícího dodat neprodleně společně s reklamovaným dílem prodávajícímu i další podklady pro reklamační řízení, jako jsou fotografie, související montážní díly a podobně.

2. Kupující je dále povinen dodat prodávajícímu reklamované zboží v takovém stavu, aby jeho vadu mohl prodávající, nebo jím pověřené osoby identifikovat a objektivně posoudit. Zejména není možné, aby zboží bylo dodáno se zbytky maziv, špíny, prachu, se silnou vrstvou koroze nebo jiných vlivů, které by znemožňovaly nebo zásadně ztěžovaly zjištění a správné posouzení vady. Pokud to je s ohledem na charakter náhradního dílu možné, dodá kupující reklamovaný díl ve vhodném obalu (kapaliny), aby nedošlo k poškození nebo znečištění dalšího zboží při jeho přepravě. V případě výrobků, které pro své znečištění, úmyslné i neúmyslné zakrytí, či naopak odstranění průvodních znaků vady, nebo poškození, neumožňují správné a korektní posouzení reklamace, je pověřený pracovník prodávajícího oprávněn vyzvat kupujícího k nápravě takového stavu, nebo mu i případně reklamované zboží i vrátit k nápravě takového stavu. V takovém případě je zahájení reklamačního řízení odloženo do doby dodání požadovaných podkladů, či sjednání nápravy. V reklamačních případech, kdy je předmětem reklamace zcela zničené zboží (rozbitá žárovka, prázdný obal - chybějící zboží, různé kapaliny vyteklé ze zcela zničených obalů a podobně) lze reklamovat i jen na základě přiměřené fotodokumentace. Prodávající si však vyhrazuje právo sám rozhodnout, zda poskytnutá dokumentace takových případů je dostatečná a vyžádat si ke svému rozhodnutí odpovídající informace. Kupující je povinen pro zpracování těchto reklamačních případů prodávajícímu vyhovět, v opačném případě musí reklamovat v souladu s čl. 1.

3. Pokud je při prodeji zboží dodán (vystaven) prodávajícím záruční list, je kupující povinen předložit současně s reklamovaným zbožím také tento kompletně vyplněný doklad, popřípadě jeho kopii.
4. Pokud bylo reklamované zboží již namontováno na vozidlo, nebo přímo užito ve stroji, zařízení apod. je kupující povinen uvést firmu, která odbornou montáž na vozidlo provedla, uvést celkovou dobu užití dílu, ujeté kilometry v době montáže a době zjištění vady nebo demontáže, pokud se jednalo o užití, či montáž dílu v motorovém vozidle. V případech, kdy reklamovaný výrobek byl namontován, nebo užit v rozporu s deklarovaným použitím, nebo byl výrobek jakkoli upraven, nebo pozměněn, bude být reklamační případ zamítnut. Prodávající je oprávněn si v případě pochybností vyžádat i prokázání odborné způsobilosti firmy, která daný díl na vozidlo/stroj namontovala.
5. Kupující je povinen pravdivě uvést i další údaje o vozidle, na které reklamovaný díl byl namontován, případně doložit další informace o vozidle dle technického průkazu, pokud to je vzhledem k posouzení vozidla, nebo reklamovaného dílu potřebné, anebo je k tomu kupující v konkrétním případě prodávajícím vyzván.
6. Záruční doba na prodané zboží je 24 měsíců, pokud není na prodejním dokladu, nebo katalogu, či písemně, nebo elektronické nabídce prodávajícího uvedeno jinak. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým používáním, dále na vady vzniklé z nesprávného užití nebo používání zboží, nevhodným skladováním u kupujícího, neodbornou montáží, manipulací nebo uplynutím expirační doby, pokud je na výrobku uvedená. Po uplynutí záruční, nebo expirační doby nelze záruku na zboží uplatnit.
7. Pověřený pracovník prodávajícího po doručení reklamovaného zboží do jeho centrálního skladu bez zbytečného prodlení potvrdí kupujícímu příjem reklamovaného zboží k jeho posouzení. Potvrzení příjmu reklamovaného zboží může být vystaveno i elektronicky v rámci používaného společného informačního systému.
8. O reklamaci rozhodne reklamační technik prodávajícího bez zbytečného prodlení po dodání reklamovaného zboží do jeho centrálního skladu, nejpozději však do 30 dnů. Ve složitých případech může prodávající požádat o posouzení vady výrobce dílu, svého dodavatele, nebo třetí osobu (odborné znalce), podle vlastního uvážení. Pokud bude reklamační předána na takové posouzení, musí prodávající kupujícího o této skutečnosti informovat písemně, nebo e-mailem předem a bez zbytečného odkladu. Rozhodnutí o této reklamaci se v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou trvá posouzení výrobku touto osobou. Rozhodnutí o uznání nebo zamítnutí takovéto reklamace provede reklamační technik prodávajícího neprodleně po obdržení výsledku odborného posouzení. V případě uznání nároku reklamujícího může být odstraněna vada opravou zboží, výměnou zboží za bezvadné či proplacením zboží v částce za kterou bylo zakoupeno. O tomto rozhodne reklamační technik prodávajícího.

9. Prodávající si je vědom, že jeho reklamační řízení podle tohoto reklamačního řádu je zpravidla v přímé souvislosti s reklamačním řízením vůči stejnému výrobku u dalších subjektů, v závislosti na struktuře distribučního systému, kterým byl vadný výrobek uveden na trh, přičemž reklamační řízení vůči spotřebitelům řešená podle občanského zákoníku jsou obvykle vázána maximální zákonnou lhůtou pro jejich rozhodnutí. Je proto zájmem obou stran, aby při posuzování takových reklamací postupovaly všechny zúčastněné subjekty přesně, zodpovědně a s maximální snahou, dosáhnout jejich rozhodnutí v takové lhůtě. Tento reklamační řád však upravuje pouze pravidla reklamačního řízení mezi podnikateli, jejichž obchodní vztahy se řídí pravidly obchodního zákoníku a není proto možné se odvolávat na žádné zákonné lhůty pro rozhodnutí reklamačních řízení. V těchto případech nejsou lhůty pro rozhodnutí reklamačních případů sjednány. Prodávající má právo postoupit posouzení reklamace svému dodavateli, nebo výrobcí zboží, jeho autorizovanému zástupci, soudnímu znalci, nebo autorizované zkušebně/osobě v příslušném oboru dle svého rozhodnutí, jejichž stanovisko a termín posouzení je pro rozhodnutí reklamačního případu závazné (viz čl. 8). Kupující má však právo, na své náklady si nechat zpracovat vlastní odborný posudek u stejné, nebo jiné výše uvedené osoby. Případné spory budou obě strany řešit především společným jednáním. Pokud jsou odborné posudky prodávajícího i kupujícího v rozporu a nedojde na společném jednání k domluvě, může prodávající i kupující postoupit rozhodnutí takového případu Rozhodčímu soudu při HK v Praze, jehož stanovisko bude pro obě strany závazné a náklady řízení, včetně nákladů posudků nese kupující, pokud byla reklamace shledána neoprávněnou, resp. prodávající, pokud byla reklamace shledána oprávněnou. Je-li reklamace oprávněná jen zčásti, nesou tyto náklady obě strany vždy rovným dílem, nedohodnou-li se obě strany jinak. Toto pravidlo však nelze použít, pokud byla reklamace již posouzena a zamítnuta výrobcem reklamovaného zboží (viz odst. 8)

10. Pokud chce kupující v souvislosti s reklamovaným výrobkem uplatňovat i související vícenáklady, nebo vadným výrobkem způsobenou škodu, musí být takové požadavky oznámeny prodávajícímu nejpozději s dodáním reklamovaného zboží. Pokud není v době podání reklamace možné stanovit výši takových nákladů, je povinen kupující předložit detailní vyčíslení takových nákladů, nebo škod prodávajícímu bez zbytečného odkladu. Na pozdější nároky reklamujícího (vícepráce, následné škody na majetku, zdraví atd.) po uzavření reklamace nemůže být brán zřetel. Uznání oprávněnosti reklamace zboží nebo uplatnění kulance v reklamačním řízení prodávajícím však nezadává žádné příčinné souvislosti k uznání jakékoli části uplatňovaných vícenákladů nebo výše škod způsobených vadným výrobkem. O případném částečném, nebo úplném uznání vícenákladů, nebo škod, bude rozhodováno vždy v samostatném řízení, odděleně od posuzování reklamovaného zboží.

11. Kupující je oprávněn reklamovat kromě vadných výrobků i výrobky, které jsou z hlediska jejich vlastní kvality bez vady, ale jejich dodání nebylo v souladu s objednávkou kupujícího. Jedná se zejména o záměny výrobků v obalech (záměny objednacích čísel a jiný počet kusů), záměny fakturovaných a dodaných výrobků a podobně. V takových případech se použijí ustanovení tohoto reklamačního řádu a reklamační formuláře přiměřeně. V případě záměny v dodání výrobků, jejichž posouzení je pro prodávajícího i kupujícího prokazatelné a jednoznačné, lze zahájit reklamační řízení s náhradním dodáním správného zboží na základě elektronického podání na adrese: reklamace@adpartner.cz. Vždy je však povinností kupujícího co nejpřesněji uvést popis důvodů reklamace výrobku, aby mohlo být zamezeno opakovanému vadnému dodání takového výrobku.

12. Pokud jsou prodávajícím stanoveny a zveřejněny ve vztahu k některým konkrétním výrobkům, nebo libovolným skupinám výrobků (např. startovací akumulátory apod.) některá specifická pravidla, nebo podmínky pro posuzování jejich případných reklamací, řídí se prodávající i kupujícími tímto reklamačním řádem i příslušnými specifickými reklamačními podmínkami současně. Pokud by některá ustanovení tohoto obecného reklamačního řádu a specifických reklamačních podmínek pro konkrétní výrobky byly v přímém rozporu, užije se při posouzení reklamace vždy ustanovení reklamačních podmínek vztažených ke konkrétnímu zboží před užitím pravidel tohoto obecného reklamačního řádu. Změny a konkretizace reklamačních podmínek vztažených ke konkrétnímu zboží obdrží kupující písemně nebo elektronicky v rámci používaného společného informačního systému. (obchodní info, atd.)

13. Přílohou reklamačního řádu je vzor Reklamačního protokolu který je uveřejněn na stránkách www.adpartner.cz spolu s postupem jeho vyplnění.

Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

V Praze dne 1/2/2012