**reklamační řád**

**• Všeobecná ustanovení**

Reklamační řád popisuje běžnou obchodní spolupráci mezi kupujícím a společností Zefin, s.r.o. (dále jen prodávající). Kupující převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu přepravci.

Jako doklad o záruce vystavuje firmaZefin, s.r.o. ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka – dodací list) s uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky.

 **• Délka záruky**

Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě. Zákonná záruční doba je obecně 24 měsíců\*. Prodávající může tuto zákonnou lhůtu prodloužit, nebo zkrátit na základě výrobku a jeho specifikované záruční době.

Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců\*, u zboží vyrobeného do 31.12.2002 6 měsíců) a prodloužené lhůty.

V rámci zákonné záruční lhůty se reklamace řídí Občanským zákoníkem č.40/1964 Sb. §619-627 s přihlédnutím k tomuto reklamačnímu řádu. U prodloužené lhůty se reklamace řídí výhradně tímto řádem.

\* Výjimku může tvořit zboží vyrobené do 31.12.2002 (zákonná lhůta 6 měsíců) a zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd.) tzv.: výprodej. Dále vyjímku tvoří zboží, u kterého je výrobcem nebo zákonem snížena záruční doba.

 **• Záruční podmínky**

Kupující je povinen zajistit prohlídku zboží co nejdříve po jeho dodání a je povinen všechny takto zjištěné vady oznámit do druhého dne prodávajícímu. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Při pozdější reklamaci bude vada považována za mechanické poškození způsobené kupujícím a reklamace bude automaticky zamítnuta.

Při použití zásilkové služby nebo veřejného dopravce se reklamace výrobku poškozeného při přepravě řídí reklamačním řádem přepravce a příslušnými ustanoveními občanského resp. obchodního zákoníku. Takto způsobené vady nelze reklamovat u prodávajícího.

Kupující má právo uplatnit záruku pouze na zboží, které vykazuje vadu, vztahuje se na něj záruční lhůta a bylo zakoupeno ve společnosti Zefin, s.r.o. (viz. záruční list – nákupní doklad).

Místem pro uplatnění reklamace jsou provozovny MaR Servis Plus, s.r.o. U zboží, ke kterému je na území ČR poskytován autorizovaný servis může kupující uplatnit reklamaci přímo v autorizovaném servisním středisku. V tomto případě se reklamace řídí podmínkami autorizovaného servisu.

Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou - na vlastní náklady - na adresu provozovny Zefin, s.r.o., Školní nám. 1066, 391 02 Sezimovo Ústí II. Balík musí být označen viditelně “REKLAMACE” a obsahovat: Reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, tel.číslo.). Zboží, které bude zasláno na náklady prodávajícího nebude přijato! Zpáteční cestu (po vyřízení oprávněné reklamace) hradí prodávajicí. V případě neoprávněné reklamace bude kupujícímu účtován manipulační poplatek dle aktuálního ceníku a zboží bude na náklady a riziko kupujícího zasláno na jeho uvedenou adresu.

Prodávající neodpovídá za vady, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn.

Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

Kupující je povinen doložit platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, musí též doložit doklad o reklamaci. Na zboží a na nákupním dokladu (reklamačním protokolu) musí být stejné vydané sériové číslo, jako na výrobku (pokud výrobek sériové číslo má).

Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky prodávajícího neschválenými součástmi, ani se softwarovými aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného vybavení či prostředků, nesprávného spotřebního materiálu, použití v neodpovidájícím prostředí či zatížení, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé.

Záruka se nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s předepsaným použitím, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti. Záruka se také nevztahuje na poškození zařízení nadměrným mechanickým opotřebením.

Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým užíváním. U zboží prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Záruka se nevztahuje na zboží s porušenými ochrannými pečetmi, informativními nálepkami, sériovými čísly atd.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:

a) mechanickým poškozením zboží,
b) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje),
c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy předepsanému prostředí,
d) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
f) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
g) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
h) zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.),
j) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci zboží, provedené pracovníky prodávajícího.

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu písemě uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Prodávající může kupujícímu účtovat práci technika v případě, že popis závady bude nedostatečný.

Reklamace zboží prodávající vyřizuje bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dní od data uplatnění reklamace kupujícím. Tato lhůta není závazná pro kupujícího, který při nákupu uplatňoval IČO a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží.

(Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po přijetí do dne vyřízení reklamace. Nikoliv do vyzvednutí zákazníkem!)

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího. Pokud se z jakéhokoliv důvodu stane, že SMS nebo e-mail neobdržíte v zákoné měsíční lhůtě, můžete se osobně dostavit na naši provozovnu, která reklamaci vyřizuje, kde bude Vaše reklamace vyřízena a připravena k vyzvednutí.