

REKLAMAČNÍ ŘÁD MARIMEX CZ s.r.o.

pro prodej zboží

Marimex CZ s.r.o., IČ: 64942422, DIČ: CZ64942422, Praha 4, Libušská 221 / 264a
vydává s účinností od 1. 3. 2016 tento Reklamační řád:

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek prodávajícího Marimex CZ s.r.o. (dále jen „prodávající“). Reklamační řád stanovuje postup při reklamaci zboží zakoupeného od prodávajícího (dále jen „zboží“ či „výrobek“) v internetovém obchodu (e-shopu).
- Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu, mají přednost před definicemi pojmů v Obchodních podmínkách. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, použije se definice pojmu uvedená v Obchodních podmínkách. Pojmy neuvedené v tomto Reklamačním řádu či Obchodních podmínkách se vykládají ve významu podle platné právní úpravy České republiky.
- Kupující je povinen seznámit se s tímto Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.
- Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č.89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č.634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1.1.2014.

II. PROHLÁŠENÍ O ODPOVĚDNOSTI

- Prodávající odpovídá za vady zboží, které se projeví buď v době záruky ode dne převzetí zboží (dále též jen jako „záruční doba“, „záruka“ nebo „doba odpovědnosti za vady“). Záruční doba začíná běžet dnem převzetí výrobku a trvá při dodržení níže uvedených podmínek. V případě použití výrobku pro podnikatelské nebo jiné obchodní účely je záruční doba vždy 2 roky a práva z vadného plnění se řídí níže uvedeným Reklamačním řádem internetového obchodu (e-shopu) prodávajícího a příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Na výrobky s vyznačenou dobou k použití (např. výrobky zužititelné) se poskytuje záruka v délce doby k použití vyznačené na výrobku.
- Záruka se vztahuje na vady, které má výrobek při převzetí, a dále na prokazatelné výrobní vady, které se vyskytnou v záruční době a na které se tato odpovědnost vztahuje.
- Kupující má právo na bezplatné a řádné odstranění uznané reklamované vady. V případě uznané reklamace se do záruční doby nepočítá doba uplynulá ode dne uplatnění práva z vadného plnění až do dne, kdy kupující po skončení opravy byl povinen výrobek převzít.
- Kupující je povinen se při užívání výrobku řídit pravidly obsaženými v příloženém návodu a pravidly obecně známými.
- Kupující je povinen přezkontrolovat technický stav výrobku a stav provozních náplní před každým použitím výrobku. V případě elektrických spotřebičů je povinen použít napájecí napětí, které odpovídá štitkovým hodnotám elektrického spotřebiče (výrobku).
- Podmínkou platnosti záruky je, aby kupující v době jejího trvání a bez odkladu po zjištění vady zahájil reklamační řízení a vytkl vadu, kterou na výrobku shledal, označil vadné vlastnosti nebo popsal projevy vady, předal výrobek s vytknutou vadou prodávajícímu, pokud není v potvrzení o odpovědnosti uvedeno jinak, a současně sdělil, jaký způsob odstranění vady požaduje. Společnost Marimex si vyhrazuje právo na rozhodnutí, pokud se používáním výrobku po výskytu reklamované vady jeho stav změnil natolik, že bude obtížné nebo nemožné reklamovanou vadu posoudit.
- Prodávající neodpovídá za vady, které vznikly po převzetí zboží, zejména v důsledku neodborného zásahu, nepovolených konstrukčních změn nebo opravy provedené neoprávněnou osobou anebo v souvislosti s těmito skutečnostmi. Kupující je povinen při převzetí zboží zkontrolovat neporušenost a kompletnost zásilky. V případě jakéhokoliv zásahu kupujícím do výrobku bez souhlasu prodávajícího, ke ztrátě nároku na reklamaci té části výrobku, u které byl uskutečněn zásah, včetně částí, které zásahem mohli ovlivnit kvalitu výrobku.
- Kupující je povinen pro účinné zahájení reklamačního řízení předložit s reklamovaným výrobkem prodejní doklad, nebo prokázat pořízení výrobku u prodávajícího.
- Místem uplatnění reklamace formou zaslání je reklamační oddělení na centrálním skladě (adresa k dispozici na www.marimex.cz) nebo pak osobním předáním na prodejně prodávajícího, pokud není na potvrzení o odpovědnosti uvedeno jinak. Dopravu reklamovaného výrobku k prodávajícímu a zpět zajišťuje kupující, umožňuje-li to povaha výrobku.
- Záruka se nevztahuje na vady, na které byla poskytnuta sleva.
- Za vadu, na kterou se vztahuje záruka, nelze považovat změnu výrobku nebo jeho vlastností, které vznikly v důsledku nerespektování návodu k použití, v důsledku přepravy a manipulace, v důsledku nesprávného používání nebo neodborného zásahu a úmyslného poškození, v důsledku přirozených změn materiálů nebo působení vnějších vlivů (např. oxidace, koroze, opotřebení nátěrů, změna barevného odstínu plastových materiálů, apod.), v důsledku živelné katastrofy nebo jiných vlivů (např. poruchou v elektrické síti).

- l) Záruku dle tohoto prohlášení nelze zaměňovat s životností výrobku, tj. dobou, po kterou při správném používání a údržbě může výrobek vzhledem ke svým vlastnostem, účelu použití a přiměřené intenzitě jeho používání vydržet a zachovat si obvyklé vlastnosti. V případě záruky dle těchto podmínek a reklamačního řádu se nejedná o záruku za jakost výrobku.
- m) Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení výrobku nebo jeho součástí.
- n) **Běžným opotřebením výrobku nebo jeho součástí se rozumí opotřebení zejména:**
 filtračních médií bazénových filtrací; • pryžových součástí palivových a olejových vedení (membrán, hadiček apod.); • těsnících prvků z pryže a dalších materiálů; • membrán a patek bazénových vysavačů; • fólií a plachet pro bazény; • bazénových hadic; • žárovek, pojistek, uhlíků elektromotorů;
- o) Pokud dojde v době trvání záruky k výměně součástky nebo výměně celého výrobku za výrobek nový, záruka se na výrobek neprodlužuje a dobíhá zbytek zákonné záruky. Pokud byla při prodeji výrobku poskytnutá prodloužená záruka a její zbývající část je v době uplatnění reklamace delší než nová dvouletá záruka, dále plyne zbytek této prodloužené záruky.
- p) Toto prohlášení o odpovědnosti a reklamační řád se vztahují i na samostatný prodej jednotlivých součástí, přičemž v takovém případě záruční doba činí 2 roky. Za součástku se považuje zejména vyměnitelná část výrobku, která plní svou funkci až po zabudování do výrobku.
- q) Nároky z práv z vadného plnění zanikají za podmínek uvedených v zákoně, případně nesplněním některé z výše uvedených podmínek.
- r) Použitím pro podnikatelské účely se rozumí výdělečné používání výrobku za účelem dosažení zisku.
- s) Jinými obchodními účely se rozumí používání výrobku kupujícím způsobem, který výrazně namáhá výrobek. Například užití způsobem obdobným užívání výrobku při výkonu podnikatelské činnosti. Důvodem užívání výrobku k jiným obchodním účelům nemusí být dosažení zisku.
- t) Tímto prohlášením o odpovědnosti a reklamačním řádem nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží. Práva z vadného plnění je nutno uplatnit v souladu s příslušnými právními předpisy.
- u) Na výrobek, ke kterému se nevydává potvrzení o odpovědnosti, se také vztahují tyto podmínky a funkci potvrzení o odpovědnosti plní toto prohlášení spolu s dokladem o koupi.
- v) Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady. Na bezplatné výhry ze soutěží není právně vymahatelná záruka, protože při výhře nevzniká kupní smlouva na výrobek.

III. REKLAMACE

- a) Kupující je povinen pro účinné zahájení reklamačního řízení předložit s reklamovaným výrobkem též doklad o koupi. Pokud reklamační oddělení umožní dle okolností řešení reklamace na dálku, pak je kupující povinen zaslat fotodokumentaci uplatňované závady dle pokynů reklamačního specialisty.
- b) Reklamaci lze uplatnit: e-mailem na adrese reklamace@marimex.cz, v případě zjevného poškození zásilky musí kupující sepsat s přepravcem protokol o poškozené zásilce (záznam přepravní list) a tento bez zbytečného odkladu zaslat na výše uvedenou e-mailovou adresu nebo poštou na adresu prodávajícího. Kupující není povinen zjevně poškozené zboží převzít.
- c) Dopravu reklamovaného výrobku k prodávajícímu a zpět zajišťuje kupující, umožňuje-li to povaha výrobku.
- d) Uplatní-li kupující reklamaci a vytkne tak prodávajícímu vady na výrobku, sepíše o tom prodávající zápis, který obsahuje datum zahájení reklamačního řízení, specifikaci výrobku, označení vadné vlastnosti, způsob vyřízení reklamace požadovaný kupujícím, lhůtu pro vyřízení reklamace.
- e) Kupující má právo na řádné odstranění uznané reklamované vady. V případě uznané reklamace se do záruční doby nepočítá doba uplynulá ode dne uplatnění práva z vadného plnění až do dne, kdy kupujícímu byla závada opravena a výrobek byl připraven k vyzvednutí.
- f) Reklamační řízení musí být ukončeno do 30 dnů ode dne jeho zahájení, a to včetně odstranění vady, jejíž reklamace byla uznána, pokud se prodávající s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Reklamační řízení musí být ukončeno vydáním rozhodnutí o reklamaci, ve kterém bude datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Protože prodávající není povinen kupujícího informovat o ukončení reklamačního řízení, je v zájmu kupujícího, aby si výsledek reklamačního řízení zjistil na adrese reklamace@marimex.cz v případě že není informován do 25.dne od předání reklamace.
- g) Převzetím zboží se rozumí okamžik, kdy zboží kupující převezme od prodávajícího či přepravce v místě určení.
- h) Jeli reklamace uznána za oprávněnou, má objednatel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obrátit na systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů takzvaného ADR.

IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád prodávajícího pro prodej zboží na internetovém obchodu (e-shopu) a prodejně ruší platnost předchozích reklamačních řádů prodávajícího a je k dispozici na provozovně Praha 4, Libušská 221/264a i na internetovém obchodě www.marimex.cz.

V Praze dne 5. 1. 2018



REKLAMAČNÍ ŘÁD MARIMEX CZ s.r.o.

pro smlouvy o dílo (služby opravy, úpravy a údržby)

Marimex CZ s.r.o., IČ: 64942422, DIČ: CZ64942422, Praha 4, Libušská 221 / 264a

Článek 1

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Práva objednatele z vadného plnění (dále jen "reklamací") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem a v souladu s obecně závaznými předpisy. Zhotovitel seznámí objednatele s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost objednatele mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.

Objednatel může dílo reklamovat, pokud provedení díla neodpovídá dohodě mezi objednatelem a zhotovitelem. Zhotovitel odpovídá za vady, které jsou na díle v době převzetí, po převzetí odpovídá za vadu pouze v případě, že porušil svoji smluvní nebo zákonnou povinnost. Zhotovitel neodpovídá za vady vzniklé nevhodnou povahou věci, kterou mu objednatel k provedení díla předal, nebo příkazu, který mu objednatel dal, pokud na nevhodnost věci či příkazu objednatele upozornil bez zbytečného odkladu, nebo nemohl-li nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče. Tento reklamační řád se nevztahuje na zhotovení věci na zakázku.

Článek 2

UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Objednatel má právo uplatnit reklamaci ve kterékoliv provozovně zhotovitele, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na poskytované služby, případně i v sídle nebo místě podnikání. Zhotovitel zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že dílo není možné dopravit k do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o dílo, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí zhotovitel vadu po dohodě s objednavatelem buď na místě nebo jiným způsobem. Objednatel je v takovém případě povinen poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost.

Článek 3

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ PRÁV

Objednatel musí vytknout zjevné vady při převzetí díla, jiné než zjevné vady musí objednavatel zhotoviteli oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději do dvou let od předání díla. Pokud objednatel dílo přijme bez výhrad nebo pokud vady neoznámí bez zbytečného odkladu, může zhotovitel namítnout, že objednatel neuplatnil své právo včas a reklamaci může zamítnout.

Článek 4

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Zhotovitel je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Zhotovitel je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytkané vady, objednatelem požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude objednatel informován o jejím vyřízení. Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zhotovitel s objednatelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.



Článek 5 PRÁVA Z VAD

Vada díla je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by objednatel smlouvu o dílo neuzavřel v případě, že by takovou vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má objednatel dle své volby právo na provedení náhradního díla, opravu, přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má objednatel právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu. Objednatel není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli.

Článek 6 ZPRACOVANÁ VĚC

Je-li součástí díla věc, kterou zhotovitel pro objednavatele opatřil a která se při provádění díla zpracuje (např. díl, náhradní součástka apod.), má zhotovitel vůči objednavateli postavení prodávajícího. Objednateli přísluší práva z vadného plnění zejména dle ustanovení o kupní smlouvě a prodeji zboží v obchodě. Reklamační řád nebo součástky se pak řídí reklamačním řádem pro spotřební zboží.

Článek 7 ZÁRUKA ZA JAKOST

Poskytl-li zhotovitel nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.

Článek 8 NÁKLADY A ŘEŠENÍ SPORU

Je-li reklamační uznána za oprávněnou, má objednatel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady. Nedojde-li k dohodě mezi objednatelem a zhotovitelem, může se objednatel obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, zejména na systém www.vasestiznosti.cz, případně na příslušný soud.

V Praze dne 2. 1. 2014