

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 14. 4. 2021 tento Reklamační řád:

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- a) 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).
- b) 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.
- c) Kupující je povinen seznámit se s tímto Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží.
- d) 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

- a) 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. Záruční doba je 2 roky (záruka základní), 3 roky (prodloužená záruka u infrasaun), záruka u repasovaného a vystaveného zboží je 1 rok vyjma repasovaných infrasaun, kde je prodloužená na 2 roky. V případě použití výrobku pro podnikatelské nebo jiné obchodní účely je záruka zkrácena na 1 rok od zakoupení nebo poskytnutí služby. 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Kupující je povinen se při užívání výrobku řídit pravidly obsaženými v příloženém návodu a pravidly obecně známými.
- e) Kupující je povinen překontrolovat technický stav výrobku a stav provozních náplní před každým použitím výrobku. V případě elektrických spotřebičů je povinen použít napájecí napětí, které odpovídá štičkovým hodnotám elektrického spotřebiče (výrobku).
- f) 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.
- g) 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.
- h) Kupující je povinen pro účinné zahájení reklamačního řízení předložit s reklamovaným výrobkem prodejní doklad, nebo prokázat pořízení výrobku u prodávajícího. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy se prodávající o reklamaci dozvěděl. Současně prodávající vyzývá spotřebitele, aby v případě uplatnění reklamace mimo provozovny (tj. telefonicky, e-mailem) zaslali zboží na reklamaci ve lhůtě čtyř dnů, aby prodávající mohl přezkoumat reklamovaný výrobek.
- i) Místem uplatnění reklamace formou zaslání je reklamační sklad Jesenice (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.
- j) Záruka se nevztahuje na vady, na které byla poskytnuta sleva.
- k) 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. Při jakékoliv reklamaci vířivého bazénu je kupující povinen poskytnout výrobní číslo uvedené na boku ovládací základny. Bez výrobního čísla nelze reklamaci vyřídit. Dále je nutné uvádět výrobní čísla u reklamaci infrasaun. Výrobní číslo je uvedeno na zadní straně IS. Aby bylo možné objektivně zhodnotit příčinu vytykaného problému, předejte prosím zboží v čistém a suchém stavu, bez provozních náplní (např. písek ve filtraci).
- 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. Prodávající je povinen informovat kupujícího o ukončení reklamačního řízení, odesláním automaticky generované notifikační zprávy (sms, email), při odeslání vyřízené reklamace zpět ke kupujícímu.
- 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 14. dubna 2021