

## Reklamační řád

Společnost **GE-TRA s.r.o.** vydává jako nedílnou součást platných a účinných všeobecných obchodních podmínek (dále jen jako „VOP“) tento Reklamační řád, který upravuje postup při uplatnění práva z vadného plnění u zboží dodaného na základě uzavřené kupní smlouvy se společností GE-TRA jako prodávajícím

Kupující je povinen seznámit se s obsahem VOP a Reklamačním řádem před uzavřením kupní smlouvy se společností GE-TRA. VOP a Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách společnosti [www.ge-tra.cz](http://www.ge-tra.cz). Společnost GE-TRA při procesu směřujícím k uzavření kupní smlouvy prostřednictvím elektronické pošty připojuje v příloze VOP a Reklamační řád v účinném znění.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od společnosti GE-TRA kupující souhlasí s obsahem VOP a tímto Reklamačním řádem.

### Čl. 1 Obecná ustanovení

1.1 Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen jako „reklamace“) se uplatňují v souladu s tímto Reklamačním řádem a VOP. Záležitosti neupravené Reklamačním řádem, VOP nebo zvláště upravené Kupní smlouvou v písemné formě se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „občanský zákoník“).

1.2 Kupující při výběru zboží dbá na to, aby zvolené zboží přesně odpovídalo potřebám. Kupující bere při výběru v úvahu zejména účel, sledovaný záměr, místo a způsob užití. GE-TRA upozorňuje, že pouze vhodně zvolené zboží z hlediska funkčního, sortimentního, kvalitativního a účelového je předpokladem pro naplnění užitné hodnoty zboží a zamýšleného způsobu užití. Proávajícím nabízené zboží vyžaduje při manipulaci odborné znalosti a dovednosti.

1.3 Proávajícím nenese odpovědnost za nevhodný výběr zboží Kupující, pokud neposkytne kupující písemně (emilem) radu vedoucí k výběru vhodného zboží na základě kupující písemně (emilem) stanoveného zamýšleného účelu, sledovaného záměru, místa a způsobu užití.

1.4 Odpovědnost prodávajícího je omezena na přímé škody na zboží jako takovém a pokud není písemně odsouhlaseno jinak, v žádném případě nepřesahuje částku uhrazenou prodávajícímu za dané zboží.

1.5 Proávajícím nikdy neodpovídá za nepřímé, náhodné, mimořádné, následné nebo další související škody, pokud není jeho odpovědnost výslovně stanovena zákonem pro případ úmyslného nebo bezohledného jednání nebo hrubé nedbalosti. V tomto případě kupující nese důkazní břemeno. Neoprávněná úprava, nerespektování pokynů, instrukcí, aktuálních technických informací, dodacích podmínek, technických předpisů výrobce nebo prodávajícího či nedodržení běžného způsobu užívání výrobku, nebo jiné nesprávné užití zboží zbavuje prodávajícího jakékoli odpovědnosti.

1.6 Poskytne-li prodávající záruku, nevztahuje se záruka na nepatrné odchylky od produktových specifikací.

1.7 Poskytnutá záruka nebo odpovědnost za vady se nevztahuje na výrobky, které byly dle názoru prodávajícího podrobeny běžnému opotřebení, špatnému zacházení, úpravám, pokusům o opravení, zanedbání údržby, nesprávnému použití či nehodě.

1.8 Proávajícím nepřebírá žádné další garance či závazky, pokud není výslovně písemně ujednáno.

### Čl. 2 Proávajícím neodpovídá za vady dodaného zboží rovněž v následujících případech

- a) u prodávající věci za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, případně vadu, která má původ v takové vadě,
- b) opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupující, nebo
- d) vyplývá-li to z povahy věci,
- e) vada vznikla vlivem vnější události,
- f) manipulace nebo montáže zboží v rozporu s uživatelskými pokyny (aktuálními technickými informacemi) nebo neodborným způsobem,
- g) zboží bylo poškozeno při další přepravě,
- h) zboží bylo skladováno nebo užíváno v podmínkách, které neodpovídají parametrům a požadavkům,
- i) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo užíváním v rozporu s dodacími podmínkami, technickými předpisy výrobce, aktuálními technickými informacemi, pokyny nebo instrukcemi.

## **Čl. 3**

### **Dodání zboží**

3.1 GE-TRA odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího, i když se vada stane zjevnou až po této době.

3.2 Kupující je povinen prohlédnout a zkontrolovat zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží, a je povinen přesvědčit se o vlastnostech a množství. Přechodem nebezpečí škody na zboží se rozumí převzetí zboží kupujícím, nebo nepřevzme-li kupující zboží, ač mu s ním prodávající umožnil nakládat, nebo předá-li zboží v místě určeném kupujícím nebo kupní smlouvou přepravci, přechází na kupujícího nebezpečí škody předáním zboží přepravci v místě určení, nebo předáním zboží přepravci pro přepravu do místa určení.

3.3 Odesílá-li prodávající věc, může kupující odložit prohlídku do okamžiku dodání zboží do místa určení. Při převzetí zboží od dopravce není povinen kupující podepsat dodací list před provedením řádné a pečlivé kontroly zboží, neporušitelnosti obalu a stavu zboží pod obalem!

3.4 V případě, že zboží má vady, obal od zboží je při dodání poškozený nebo množství dodaného zboží neodpovídá, je kupující povinen sepsat s řidičem přepravce protokol o dodání zboží s VÝHRADOU (CMR list), tj. vymezit shledanou vadu, protokol nechat podepsat a zanechat si alespoň jedno vyhotovení protokolu pro případ uplatnění práva z vadného plnění. Poté je kupující povinen bezodkladně informovat společnost GE-TRA ohledně sjednání dalšího postupu.

3.5 GE-TRA si vyhrazuje právo odmítnout pozdější reklamace na mechanické poškození zboží nebo chybějící dodané množství v zásilce (balíku), v případě, že nejsou vymezeny v dodacím protokolu při převzetí zboží od přepravce.

## **Čl. 4**

### **Uplatnění reklamace**

4.1 Kupující je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění u prodávajícího bez zbytečného odkladu (max. 3 pracovní dny) po zjištění vady zboží při jeho dodání v sídle prodávajícího GE-TRA.

4.2 Kupující je povinen vymezit povahu vady, zboží a uvést číslo daňového dokladu nebo odkázat na uzavřenou kupní smlouvu (dále jen jako "dokumentace"). GE-TRA potvrdí kupujícímu uplatňujícímu práva z vad, kdy právo uplatnil a případně uvede další informace v závislosti na povaze a způsobu dalšího postupu.

4.3 Poskytuje-li GE-TRA záruční dobu pro určité zboží, je oprávněn kupující uplatnit práva z vad pro vady, které se vyskytnou na zboží v záruční době a na něž se záruka vztahuje, bez zbytečného odkladu v záruční době u prodávajícího.

4.4 Neuplatní-li kupující práva z vad včetně předložení dokumentace bez zbytečného odkladu (max. 3 pracovní dny) nelze práva z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodou jinak či prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku na jakost, určitou vlastnost či účel zboží.

4.5 Proávající nenese odpovědnost za zhoršení stavu dodaného zboží a zvětšení rozsahu vady, pokud kupující zboží užívá dále i přesto, že o vadě ví.

4.6 Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží záruční doba po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující zboží nemůže užívat. Platnost ustanovení § 2161 občanského zákoníku se vylučuje.

## **Čl. 5**

### **Vyřízení reklamace**

5.1 Po předložení dokumentace, poskytnutí zboží k vizuální kontrole a vymezení vady zboží prodávající zkontroluje reklamované vady zboží a rozhodne o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamace. Při množstevní vadě musí kupující hodnověrně doložit množstevní vady při dodání zboží, prodávající na základě předloženého rozhodne o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamace. Stanovisko sdělí písemně kupujícímu.

5.2 V případě oprávněné reklamace musí být vyřízena do 30 dnů, v případě zvláštních okolností si vyhrazuje GE-TRA prodloužit lhůtu k vyřízení reklamace na 90 dní.

5.3 Kupující je povinen převzít reklamované zboží nejpozději do 3 dnů ode dne, kdy měla být reklamáce nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu přiměřené skladné nebo postup podle § 2126 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů. O tomto postupu GE-TRA musí předem upozornit a poskytnout mu dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

5.4 Kupující je povinen uhradit účelně vynaložené náklady prodávajícího v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění, jestliže uplatňoval zjevně neoprávněně práva z vad či uplatněním práva z vadného plnění sledoval nepoctivý účel.

5.5 Nedoloží-li kupující požadovanou dokumentaci a vadné zboží, nebo neprokáže hodnověrně chybějící zboží při dodání, prodávající reklamaci odmítne a záležitost bude považovat pouze za stížnost ke zdokonalení servisu.

V Liberci dne 8.8.2019  
GE-TRA s.r.o.