

Reklamacce

1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen "NOZ") a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen "Zákon") a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen "Zboží"), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamacce").

2. Vymezení pojmů

Reklamační řád se vztahuje na zboží, u kterého jsou v záruční době (datum minimální trvanlivosti, datum použitelnosti) uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "reklamacce"). Prodávající je společnost CATUS spol. s r. o., Kyjovská1598, 580 01 Havlíčkův Brod, zapsaný v obchodním rejstříku, vedeným Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 2225, IČ: 15770753 a CATUS servis, spol. s r. o., Kyjovská1598, 580 01 Havlíčkův Brod, zapsaný v obchodním rejstříku, vedeným Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 12846, IČ: 25284002 (dále jen dodavatel).

Kupující je subjekt, který s prodávajícím vstoupil v obchodní vztah.

Za vadu se považuje to, co neodpovídá kvalitativnímu vymezení zboží, jež vyplývá z kupní smlouvy. Naopak nelze za vadu považovat případ, kdy výrobek neodpovídá kvalitativnímu vymezení zboží z důvodu nesprávného skladování, používání, přípravování a po uplynutí doby spotřeby (datum minimální trvanlivosti a datum použitelnosti).

Vady zjevné - vady zboží zjistitelné při převímce zboží. Za zjevné vady se považuje poškození doručené zásilky (pomačkaný, roztrhaný, promočený obal apod.), nesprávné počty přejímaného zboží (u viditelně poškozených, otevřených nebo porušených kartonů je povinnost přepočítat množství v kartonech ihned při převímce uvést tento údaj na průvodní doklad o zboží), nesprávný druh zboží, protržené, porušené obaly, chybějící doklad nebo doklad, který neodpovídá běžným parametrům a zákonu o DPH. Kupující je povinen reklamovat tyto vady ihned po jejich zjištění.

Vady skryté - vady zboží zjistitelné/zjištěné až po převímce zboží, tzv. skryté vady. Za skryté vady se považuje hmotnost a počet kusů výrobků v neporušeném a uzavřeném originálním kartonu, narušený obal výrobku v neporušeném skupinovém balení, nesprávná etiketa (pouze nesoulad etikety obalu s etiketou na skupinovém balení nebo nesoulad etikety s obsahem v balení).

Kupující je povinen reklamovat tyto vady ihned po jejich zjištění. Dále za vady skryté se považují vady zboží zjistitelné až při použití výrobku. Za tyto vady se zejména považují chuťová nesrovnalost při otevření výrobku, čichová nesrovnalost při otevření výrobku (odlišná vůně oproti deklaraci), vzhledová nesrovnalost - nehomogenní, ztvrdlý výrobek, zboží nebo surovina, nevyhovující barva.

Kupující je povinen reklamovat tyto vady ihned po jejich zjištění, nejpozději však do konce doby minimální trvanlivosti uvedené na obalech zboží, a to jen za předpokladu, že zboží je prokazatelně skladováno za doporučených podmínek a v uzavřeném originálním obalu.

Vady odstranitelné - vady výrobku, které je prodávající schopen na své náklady odstranit u kupujícího, aniž by došlo k vrácení zboží

Vady neodstranitelné - vady výrobku, které prodávající není schopen na své náklady odstranit u kupujícího, aniž by došlo k vrácení zboží.

3. Práva a povinnosti

Při každé převímce zboží je kupující povinen provést kontrolu zásilky - neporušenost vnějšího obalu zásilky, neporušenost a uzavřenost kartonů se zbožím (co je viditelné), fyzickou kontrolu počtu kartonů jednotlivých výrobků oproti údajům uvedeným v dodacím listě, fyzickou kontrolu přejímaného druhu/ů zboží oproti dodacímu listu.

Poškozenou nebo neúplnou zásilku není kupující povinen převzít. Důvody takového neprevzetí uvede kupující se svým podpisem (podpisem oprávněné osoby) do přepravního dokladu.

Kupující není oprávněn přijmout pouze část zásilky. Zásilku kupující v případě zjištění vad buď celou odmítne. Jakékoli zjištěné vady (porušení zásilky, chybějící zboží, neodpovídající šarže zboží) či výhrady k doručení zásilky musí být zapsány do přepravního dokladu, který má přepravce u sebe a na který kupující potvrzuje převzetí zboží v souladu s dodacím listem.

Kupující není oprávněn uplatnit nároky ze zjevných vad zboží, pokud neprovedl kontrolu při převzetí dle shora uvedeného postupu nebo nezapsal-li do průvodního dokladu (dodacího listu) existenci zjevných vad.

Zjistí-li kupující skrytou vadu, reklamuje ji u prodávajícího bez zbytečného odkladu po jejím zjištění a to telefonicky na tel. č. +420 569 431770-5, +420 569 433 745-6 a následně písemně na adresu: CATUS spol. s r. o., Kyjovská 1598, 580 01 Havlíčkův Brod, nebo emailem: info@catus.cz na základě reklamačního protokolu CATF003/2012. Výjimkou jsou vady zjevné, které musí být zaznamenány v dodacím listu při převzetí.

V písemné podobě u reklamace kupující vždy uvede:

- název a adresa kupujícího
- datum zjištění reklamované vady
- datum příjmu zboží (jméno osoby, která přebírala dodávku)
- název výrobku, šarže výrobku, datum minimální trvanlivosti nebo datum použitelnosti a datum výroby
- množství reklamovaného zboží
- číslo nabývacího dokladu (dodacího listu), ke kterému se reklamační vztahuje
- konkrétní popis reklamované vady - důvod reklamace
- jméno reklamujícího

Reklamační je prodávajícím vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30-ti kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se strany nedohodnou jinak. Tato lhůta začíná běžet dnem přijetí reklamace.

Při uznání reklamace má kupující právo na dodání nedodaného zboží, výměnu reklamovaného zboží nebo vrácení peněz včetně náhrady nákladů spojených s reklamací.

Prodávající je oprávněn reklamaci zamítnout v následujících případech:

- u zboží po ukončené době minimální trvanlivosti
- pokud vada vznikla nevhodným skladováním nebo nedodržením pokynů stanovených výrobcem

Prodávající je povinen kupujícímu na vyžádání vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo na reklamaci zboží uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace kupující preferuje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně doby jejího trvání.

Pro případ zamítnuté reklamace vydá prodávající kupujícímu taktéž písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

4. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. června 2013. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.