

Reklamační řád společnosti BIBUS METALS s.r.o.

K zajištění jednotného a správného postupu při vyřizování nároků z vad zboží (reklamací) je vydáván firmou BIBUS METALS s.r.o., Vídeňská 125, 619 00 Brno, IČ 292 56 135 (dále jen prodávající) tento Reklamační řád.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Prodávající odpovídá za vady, které má zboží v okamžiku dodání kupujícímu nebo v okamžiku předání nezávislému dopravci k dodání ke kupujícímu, pokud jsou kupujícím uplatněny ve lhůtách uvedených v článku 5. reklamačního řádu.
- 1.2. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, má zákazník právo uplatnit nároky z vad (reklamovat) u prodávajícího.
- 1.3. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukční řešení.
- 1.4. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu příslušné doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
- 1.5. Odpovědnost za vady se nevztahuje na rychle opotřebitelné díly, jako jsou těsnění, membrány, manžety, ucpávky, gufera, ložiska a pod.

2. Povinnosti kupujícího při převzetí zásilky

- 2.1. Kupující je povinen ihned po převzetí zásilky od dopravce tuto zásilku zkontrolovat, nebyla-li poškozena. Zásilkou podle tohoto reklamačního řádu se rozumí zabalené zboží předané prodávajícím nezávislému dopravci.
- 2.2. Zjevné poškození zásilky musí být oznámeno dopravci písemně v okamžiku jejího převzetí kupujícím. Kupující je povinen v okamžiku převzetí zásilky popsat způsob poškození zásilky do přepravního (průvodního) dokumentu dopravce, či zápisu o škodě. Kupující není povinen zásilku od dopravce převzít, jestliže je zásilka zjevně poškozena. V případě, že kupující neuvede zjevné poškození zásilky do přepravního (průvodního) dokumentu dopravce, případně nebude sepsán zápis o škodě, má se za to, že zásilka byla převzata kupujícím zjevně nepoškozena.
- 2.3. Skryté poškození zásilky je kupující povinen oznámit prodávajícímu nejpozději do 3 pracovních dnů po doručení zásilky, a to písemnou formou, s následujícími informacemi: název a adresa kupujícího, identifikační číslo zásilky (číslo kódu balíku), popis poškození zásilky a fotodokumentaci škody (obal, zboží).

3. Nároky z vad zboží

- 3.1. Je-li dodáním zboží s vadami porušena smlouva podstatným způsobem, odstraní prodávající vady takto:
 - odstraněním vad dodáním opraveného nebo nového zboží za zboží vadné,
 - poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny zboží nebo služeb,
 - dodáním chybějícího zboží.
- 3.2. Je-li dodáním zboží s vadami smlouva porušena nepodstatným způsobem, odstraní prodávající vady takto:
 - odstraněním vad zboží,
 - dodáním chybějícího zboží,
 - poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny zboží nebo služeb.
- 3.3. Volba mezi výše uvedenými nároky náleží prodávajícímu.
- 3.4. Nárok z vad se považuje za řádně uplatněný, jestliže je vadné zboží kompletní, uplatnění nároku z vad nebrání obecné zásady hygieny a jsou písemně oznámeny všechny údaje uvedené v čl. 4.2. reklamačního řádu.

4. Místo pro uplatnění nároků z vad zboží (reklamací)

- 4.1. Kupující uplatňuje nároky z vad zboží (reklamuje) u prodávajícího v jeho sídle v Brně, Vídeňská 204/125, PSČ 619 00.
- 4.2. Nároky z vad zboží (reklamací) uplatňuje kupující písemně, příp. na formuláři prodávajícího – „Reklamacie zákazníka“, který vyplní kupující na žádost prodávajícího, kde budou uvedeny tyto nezbytné údaje:
 - název (jméno) kupujícího,
 - místo podnikání (příp. bydliště u fyzických podnikatelů),
 - název a množství reklamovaného zboží, číslo zboží, číslo faktury prodávajícího, cena za jednotku, cena celkem, datum převzetí zboží, číslo kupní smlouvy, datum zjištění nebo projevení vady,
 - popis vady zboží,
 - datum a podpis kupujícího (podnikatele nebo jím pověřené osoby),
 - datum a podpis prodávajícího, potvrzující převzetí reklamacie kupujícího k vyřízení.

5. Lhůty pro uplatnění nároků z vad zboží

- 5.1. Kupující je povinen uplatnit (reklamovat) u prodávajícího veškeré vady bez zbytečného odkladu ve lhůtách stanovených čl. 5.2. a 5.3. reklamačního řádu a způsobem uvedeným v tomto reklamačním řádu.
- 5.2. Zjevné vady zboží, které jsou kupujícím zjistitelné
 - při převzetí zboží, a jedná se o vady kvantitativní, je kupující povinen uplatnit u prodávajícího ihned,
 - při převzetí zboží, a jedná se o vady kvalitativní, je kupující povinen uplatnit u prodávajícího do tří dnů od převzetí zboží kupujícím.
- 5.3. Skryté vady zboží, které se stanou zjevnými až po převzetí zboží, je kupující povinen uplatnit u prodávajícího ihned poté, co je zjistí, pokud se taková vada projeví v době do 12 měsíců po dodání zboží kupujícímu.
- 5.4. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamacie.
- 5.5. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Je-li výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadného zboží či jeho části se vztahuje nová záruční doba pouze na vyměněné zboží případně jeho část.
- 5.6. Odpovědnost za vady nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.
- 5.7. Opomine-li kupující oznámit reklamaci ve výše uvedených lhůtách nebo nejsou-li prodávajícímu zaslány dostatečné podklady k reklamaci, zanikají všechny nároky z vad kupujícího vůči prodávajícímu.

6. Lhůty pro vyřízení nároků z vad zboží (reklamací)

- 6.1. Pro vyřízení nároků z vad zboží je stanovena lhůta 2 měsíce ode dne jejího doručení prodávajícímu. Tato lhůta se prodlužuje u vad odstranitelných o dobu, po kterou bude vada odstraňována opravou u třetí strany, případně u dodavatele či výrobce zboží.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Skutečnosti neupravené tímto reklamačním řádem budou mezi smluvními stranami, prodávajícím a kupujícím, řešeny dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku v platném znění.
- 7.2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2014.