

Reklamační řád

1. Obecná ustanovení

Tento reklamační řád byl zpracován podle §2079 a násl. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění a vztahuje se na zboží v nabídce obchodní společnosti 2e plus s.r.o., se sídlem Františkova 903, 198 00 Praha 9, IČ: 28467621 a které bylo zakoupeno u této obchodní společnosti a které bylo zároveň řádně zákazníkem reklamováno. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a i s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

Ke každému zboží zakoupenému u obchodní společnosti 2e plus s.r.o., se sídlem Františkova 903, 198 00 Praha 9, IČ: 28467621 (dále jen prodávající) je přikládána faktura a dodací list nebo prodejka za hotové se specifikací výrobku, které slouží zároveň jako záruční list. Převzetím zboží kupující stvrzuje souhlas se záručními podmínkami prodávajícího. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik převzetí zboží kupujícím od dopravce (potvrzeno podpisem na dodacím listu).

2. Závady zjištěné při převzetí

Kupující je povinen prohlédnout zboží při jeho převzetí, případně ihned po dodání do místa určení, je-li zboží přepravováno dopravcem. Zjistí-li kupující vady zboží bezprostředně po jeho dodání do místa určení, je povinen s dopravcem sepsat škodní protokol. Kupující je povinen reklamovat vady neprodleně po jejich zjištění.

V případě zjištění vady zboží kupujícím před jeho použitím, reklamuje kupující zboží osobně v místě prodeje výrobku, příp. v místě objednávky, je-li zboží přepravováno. Kupující při reklamaci předloží platný doklad o nákupu zboží spolu s dalšími doklady či informacemi nutnými k vyřízení reklamace (dodací list, fakturu, příjmový pokladní doklad, škodní protokol, prodejku za hotové, apod.). Reklamaci řeší kupující přímo v místě objednávky nebo nákupu zboží, a to s pověřeným pracovníkem prodávajícího, dle reklamačních podmínek odstavců č.: 6 - 12. tohoto reklamačního řádu.

3. Reklamace zboží

Pokud kupující reklamuje vadu zboží, která se projevila buď přímo při jeho aplikaci nebo až následně po ní, či jeho užívání, reklamuje kupující zboží dle následujících podmínek, s příslušným pracovníkem prodejce. Příslušný pracovník je povinen s kupujícím sepsat reklamační list a to ve dvou vyhotoveních (jeden pro prodávajícího a jeden pro kupujícího), a reklamace bude prováděna dle následujících podmínek:



2e plus s.r.o.
Tel.: 281 917 430

Trabantská 270, 190 15 Praha 9 - Satalice
E-mail: info@2e.cz www.2e.cz

4. Záruční doba na výrobky

Záruční doba výrobků je 12 měsíců ode dne převzetí či doručení dodavatelem. Záruční doba náhradních dílů je 6 měsíců ode dne převzetí či doručení dodavatelem, není-li uvedeno jinak.

5. Povinnosti odběratele

Zákazník je povinen používat výrobky – zboží prodávajícího pouze k účelům, pro které jsou určeny. Záruka se nevztahuje na škody vzniklé přetěžováním a na poškození způsobená jinými osobami nebo živelnými vlivy. Záruka zaniká, bylo-li zařízení havarováno (s výjimkou havárií způsobených prokazatelně vadou zařízení) nebo bylo proveden zásah do konstrukce zařízení mimo dílny prodávajícího. Záruční a pozáruční opravy a servis se provádějí dle dohody prodávajícího do 30 dnů po předání vadných částí, nebo zjištění záruční závady servisním technikem. Neodborná manipulace, neodborné zásahy nebo nedostatečná péče o výrobek mohou způsobit, že reklamace bude vyhodnocena jako neoprávněná. Nárok na podání reklamace ale není nijak dotčen a zákazník může reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu.

6. Způsob podání reklamace

- a) Elektronicky na adresu servis@2e.cz
- b) Telefonicky na č.: 281 917 430
- c) HOTLINE SERVIS: 777 717 558.
- d) Poštou na adresu: Trabantská 270 Praha 9 – Satalice.
- e) Osobně na pracovišti: Trabantská 270 Praha 9 – Satalice.
- f) Po telefonické domluvě na místě provozující reklamované zařízení servisním technikem.

7. Každá reklamace musí obsahovat

- a) název firmy (odběratele)
- b) číslo objednávky odběratele, datum nebo jiný identifikační znak
- c) datum počátku, zjištění, projednání a ukončení reklamace
- d) výrobní číslo reklamovaného výrobku či zařízení
- e) datum a místo vzniku závady
- f) popis situace nebo činnosti, při které závada vznikla
- g) popis zjištěných závad a jejich projevů nebo popis od servisního technika



2e plus s.r.o.
Tel.: 281 917 430

Trabantská 270, 190 15 Praha 9 - Satalice
E-mail: info@2e.cz www.2e.cz

8. Rozhodnutí o reklamaci

Prodávající rozhodne o reklamaci do 14 pracovních dnů po zjištění stavu reklamované věci. Prodávající vyrozumí odběratele o rozhodnutí dle dohody s reklamujícím.

9. Vyřízení reklamace

Oprava výrobku se provádí v prostorách odběratele nebo v závodě prodávajícího v závislosti na typu a rozsahu závady. Doba vyřízení reklamace je 0 až 30 pracovních dní v závislosti na typu a rozsahu závady. Obecně platí, že reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, pokud se prodávající s odběratelem nedohodne jinak. Každá reklamace je zaznamenána ve vnitřním systému evidence prodávajícího a její vyřízení a ukončení je kontrolováno. Vyřizování reklamací podléhá ustanovením tohoto reklamačního řádu a je v souladu s právním řádem ČR.

10. Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech

- a) poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutno řešit s dopravcem),
- b) jiným mechanickým poškozením
- c) neodbornou instalací, zacházením či obsluhou
- d) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí nebo standardizovaným parametrům
- e) zboží bylo poškozeno přírodními živly
- f) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci

11. Záruční doba a reklamace použitého zboží (tzv. "Bazar")

Je 6. měsíců a vztahuje se pouze na vady, které nemohly být zjištěny kupujícím při převzetí zboží a které vylučují použití zboží obvyklým způsobem. Zákazník převzetím zboží stvrzuje, že si zboží řádně prohlédl a neobjevil vady, které by bránily použití zboží za účelem, pro který si jej koupil. Při nákupu použitého zboží je kupující povinen přihlídnout k opotřebení a drobnému poškození zboží, které vzniklo při jeho použití.

12. Závěrečné ustanovení

Při nesplnění reklamačních podmínek a nedodržení postupů reklamace podle tohoto reklamačního řádu nebude reklamace uznána. V takovém případě je prodávající oprávněn požadovat od kupujícího náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu v souvislosti s reklamací vznikly.