REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti HECKL s.r.o.

se sídlem Přemyslova 153, 27801 Kralupy nad Vltavou, IČO 62956833, DIČ CZ62956833
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 41554

Reklamační řád společnosti HECKL s.r.o. je zpracován dle Zákona č. 89/2012 Sb. a upravuje vyřízení reklamace zákazníka na dodané zboží nebo službu.

I. Reklamační řízení

a) Každá reklamace se vyřizuje zásadně v reklamačním řízení. Toto řízení zahajuje dodavatel (společnost HECKL s.r.o.) na návrh zákazníka na základě předaného Reklamačního protokolu (viz příslušný formulář). Zákazník je povinen řádně vyplnit Reklamační protokol neprodleně poté, kdy zjistil skutečnosti opravňující jej k reklamaci. Pokud je to možné, předá s vyplněným Reklamačním protokolem i vzorek reklamovaného zboží, nebo uvede, kde se reklamované zboží nachází a dobu ve které jej lze prohlédnout. Neúplný nebo špatně vyplněný Reklamační protokol je dodavatel oprávněn odmítnout a vrátit zákazníkovi k doplnění. Odmítnutím není dotčena lhůta pro reklamaci. Do opětovného odevzdání Reklamačního protokolu se přerušuje lhůta pro vyřízení reklamace.
b) Zákazník je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn. předložit příslušné dokumenty spojené s prodejem zboží (Fakturu, Dodací list apod.)
c) Reklamační řízení končí vydáním Rozhodnutí o reklamačním řízení (viz příslušný formulář). Toto rozhodnutí je dodavatel povinen vydat do 30-ti dnů poté co obdržel Reklamační protokol. Uzná-li reklamaci za oprávněnou, musí rozhodnutí obsahovat návrh na způsob vyřízení reklamace.
d) Reklamační protokol vyplňuje zákazník, přičemž je povinen uvést veškeré údaje obsažené v tomto protokolu.
e) Je-li pro posouzení reklamace nutné zpracování odborného posudku třetí stranou, přerušuje se po dobu jeho zpracování 30-ti denní lhůta pro vyřízení reklamace.
f) Posouzení třetí nezávislou stranou si může ve lhůtě stanovené Reklamačním řádem vyžádat jak zákazník, tak dodavatel.

II. Podmínky reklamace

a) Jakost výrobků se řídí příslušnou normou, podle které je předmět dodávky vyroben.
b) Kupující je povinen si dodané zboží prohlédnout, zda se nevyskytují vady na první pohled zjevné a zda je dodávka podle dodacího listu kompletní.
c) Záruční doba začíná dnem předání zboží kupujícímu.
d) Reklamaci lze uplatnit pouze v záruční době. Prodávající poskytne na výrobky záruční doby, jaké poskytují jednotliví výrobci, minimálně 24 měsíců.
e) Reklamaci lze uplatnit vždy, vykazuje-li dodané zboží funkční, vzhledové, nebo jiné vady, ať skryté nebo zjevné, které zabraňují jeho užívání k účelu, ke kterému bylo výrobcem určeno a kterého by jinak při použití zboží bezvadného bylo dosaženo.
f) Reklamaci zjevných vad, zejména například počtu balení, lze uplatnit pouze při převzetí zboží. K pozdější reklamaci nelze přihlížet. K této reklamaci je oprávněn kdokoliv, kdo jménem zákazníka zboží přebírá nebo určený přepravce.

g) Reklamaci musí uplatnit pracovník oprávněný jednat jménem společnosti dle obchodního zákoníku, nebo osoba jím zmocněná. V případě pochybnosti o zmocnění má dodavatel právo vyžádat si úřední ověření.
h) Reklamace bude zamítnuta, prokáže-li se v reklamačním řízení, že se zbožím bylo nesprávně přepravováno, manipulováno, nebo bylo skladováno či použito v rozporu s dodacími podmínkami nebo technickými předpisy.

III. Náhrada škody

a) Požaduje-li zákazník náhradu škody způsobenou výrobkem, je povinen to uvést do Reklamačního protokolu.
b) Pokud zákazník při reklamaci materiálu, zboží či služby požaduje náhradu škody způsobenou reklamovaným produktem, zaměstnanec společnosti HECKL s.r.o. přijímající reklamaci ihned kontaktuje hlavního reklamačního technika, který řeší vyřízení takovéto reklamace (řešení pojistné události ve spolupráci s příslušnou pojišťovnou).

IV. Společná a závěrečná ustanovení

a) Reklamační řád společnosti HECKL s.r.o. je k dispozici na všech prodejních místech.
b) Každá reklamace je posuzována podle Reklamačního řádu platného v době převzetí reklamované dodávky zákazníkem nebo přepravcem.
c) Každá reklamace je opatřena evidenčním číslem, ve tvaru:
   RP (mezera) rok vystavení-číslo střediska-pořadové číslo reklamace,
   např. RP 2009-100-001
d) Reklamace jsou evidovány reklamačním technikem v Knize reklamací – Reklamace od zákazníka
e) Pokud byl zákazníkem reklamovaný produkt předán zpět dodavateli, zajistí pracovník přejímající tento produkt jeho řádné označení a uložení na místo stanovené pro neshodné produkty reklamačním technikem.
f) Reklamační řád má platnost a účinnost od 1.1.2014.
g) Tento Reklamační řád má platnost na dobu neurčitou.

V. Přílohy

Formulář F 61.01 – Reklamační protokol
Formulář F 61.02 – Rozhodnutí o reklamačním řízení