

Obecné informace

Tento Reklamační řád se vztahuje a je závazný pro obchody uskutečněné na webové prezentaci www.pospartner.cz, případně na doménové variantě www.pos-partner.cz (internetový obchod či e-shop), případně v dalších internetových obchodech či kamenných prodejnách provozovaných či sídle Prodávající společnosti, a upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, kdy na jedné straně vystupuje jako Prodávající společnost Offis Moravia, s.r.o., IČ 044 57 676, se sídlem Miroslav, Nádražní 519/69, PSČ 671 72, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka 90002, a na druhé straně vystupuje Kupující.

Odesláním objednávky Kupující vyjadřuje svůj souhlas se zde uvedenými podmínkami reklamace.

Veškeré reklamační procesy se řídí platnou právní úpravou České republiky a jsou závazné pro všechny zúčastněné strany.

Adresa pro zaslání reklamovaného zboží (servisní místo)

Offis Moravia, s.r.o.
Nádražní 519/69
671 72 Miroslav

Adresa pro uplatnění práv z vadného plnění

Offis Moravia, s.r.o.
Nádražní 519/69
671 72 Miroslav

Případně kterákoliv emailová adresa Prodávající společnosti.

Pro reklamaci může Kupující využít doprovodný list zaslaný prostřednictvím poštovních služeb, který bude obsahovat všechny náležitosti jako je druh reklamace, identifikace Kupujícího a reklamované zboží.

Postup při výměně zboží

Ustanovení této části Reklamačního řádu („Postup při výměně zboží“) se použijí pouze v případě, kdy je kupujícím Spotřebitel, není-li stanoveno jinak.

Pokud jste si objednali zboží, které Vám nevyhovuje nebo není úplně podle Vašich představ, rádi Vám je vyměníme za jiné. Pokud se pro výměnu rozhodnete, je nutné dodržet tyto základní podmínky:

1. Zboží k nám musí být odesláno nejpozději 14. den po fyzickém převzetí zásilky.
2. Zboží musí být kompletní, nepoužité, neporušené, s původními krycími ochrannými prvky, schopné dalšího prodeje.
3. Zásilka mířící zpět k nám musí obsahovat originál nebo kopii faktury nebo účtenky a informační dopis zaslaný prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, který musí obsahovat potřebné náležitosti k identifikaci kupujícího a produktu, jehož se výměna týká.
4. Balíček nesmí být zaslán na dobírku. V takovém případě nebude převzat.
5. Náklady spojené se zasláním zboží zpět hradí v plné výši kupující.

Ve Vašem vlastním zájmu doporučujeme balíček na adresu obchodu poslat doporučeně, s pojištěním na hodnotu zboží. V případě ztráty či znehodnocení pak případně budete moci s podacím číslem zásilky u dopravce uplatnit náhradu škody vzniklé na zásilce.

Po přezkoumání neporušenosti a korektnosti zboží bude uskutečněna výměna za Vámi požadované zboží. Vyměněné zboží bude odesláno na Vaši adresu. V případě, že cena Vámi požadovaného zboží se bude lišit od ceny zboží původně zakoupeného, bude Vám tento rozdíl ceny fakturován nebo vrácen při převzetí zboží společně s náklady na dopravu.

V případě nesplnění některé z výše uvedených podmínek nebudeme moci Váš požadavek na výměnu akceptovat a zboží bude vráceno zpět.

Zboží je možné do 14 dnů od převzetí vyměnit i osobně v sídle společnosti. V případě výměny zboží z důvodu vadného plnění, má Kupující také právo na úhradu nákladů k této výměně.

Postup při vrácení zboží (odstoupení od smlouvy)

Ustanovení této části Reklamačního řádu („Postup při vrácení zboží“) se použijí pouze v případě, kdy je Kupujícím Spotřebitel, není-li stanoveno jinak.

V souladu s § 1829 občanského zákoníku má Kupující právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu do 14 dní od převzetí zboží. Pokud se pro odstoupení rozhodnete, je nutné dodržet tyto základní podmínky:

1. Zboží k nám musí být odesláno nejpozději 14. den po odeslání odstoupení od kupní smlouvy.
2. Zboží musí být kompletní, nepoužité, neporušené, nejlépe s původními ochrannými prvky a v originálním obalu. Zboží musí být schopné dalšího prodeje.
3. Zásilka mířící zpět k nám by měla obsahovat originál nebo kopii faktury nebo účtenky informační dopis zasláný prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, který musí obsahovat potřebné náležitosti k identifikaci kupujícího a produktu, jehož se vrácení týká.
4. Pokud byl součástí objednávky i jiný produkt zdarma, musí zákazník též vrátit i produkt zdarma. Vrácený produkt musí taktéž splňovat bod 2. těchto pravidel.
5. Balíček nesmí být zaslán na dobírku. V takovém případě nebude převzat.
6. Náklady spojené se zasláním zboží zpět hradí v plné výši kupující spotřebitel.

Ve Vašem vlastním zájmu doporučujeme balíček na adresu obchodu poslat doporučeně, s pojištěním na hodnotu zboží. V případě ztráty či znehodnocení pak případně budete moci s podacím číslem zásilky u dopravce uplatnit náhradu škody vzniklé na zásilce.

Po přezkoumání neporušenosti a korektnosti zboží bude uskutečněno vrácení peněz. Společně s kupní cenou zboží Vám budou vráceny také náklady na dodání zboží (tj. dodání zboží od Prodávající ke Kupujícímu). Jestliže jste zvolili jiný než nejlevnější nabízený způsob dodání zboží, vrátíme Vám náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

Částka bude vrácena stejným způsobem, jakým jsme od Vás peněžní prostředky na základě kupní smlouvy přijali. Při vrácení zboží však umožňujeme zvolit vrácení peněžních prostředků jiným, a to Vámi uvedeným způsobem buďto:

1. bezhotovostním převodem na účet
2. v hotovosti v sídle společnosti

Zaplacená částka bude vrácená v zákonné 14-ti denní lhůtě, ne však dříve, než Kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží odeslal.

V případě nesplnění některé z výše uvedených podmínek nebudeme moci Váš požadavek na vrácení peněz akceptovat. V případě, že vrácené zboží bude opotřebeno nebo poškozeno jiným nakládáním, než je nutné s ohledem na jeho povahu a vlastnosti, nezaniká tím právo Kupujícího odstoupit od smlouvy. Kupující však odpovídá Prodávající za snížení hodnoty zboží, které je důsledkem nakládání se zbožím jiným způsobem, než je nutné k tomu, aby se Kupující obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. V takovém případě má Prodávající nárok na náhradu rozdílu mezi cenou zboží a obvyklou cenou vráceného zboží. Kupujícímu tedy bude vrácena cena zboží snížená o nárok Prodávajícího, na což bude Kupující předem upozorněn. V takovém případě Prodávající umožní Kupujícímu taktéž vzít své odstoupení od smlouvy zpět. V případě zpětvzetí odstoupení od smlouvy nese Kupující veškeré náklady na dodání zboží zpět Kupujícímu.

V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vadného plnění, má Kupující také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Postup při reklamaci poškozeného zboží (záruka za jakost, odpovědnost za vady při převzetí zboží)

Záruka za jakost

Zárukou za jakost se Prodávající zavazuje, že zboží bude po záruční dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel a že si zachová obvyklé vlastnosti. Délka záruční doby v případě Kupujícího, kterým je Spotřebitel, je 24 měsíců, pokud není určeno jinak. Délka záruční doby v případě Kupujícího, který je Podnikatelem, je 12 měsíců, pokud není určeno jinak. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Jde-li o použité zboží, a zboží prodávané za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti Prodávající záruku za jakost neposkytuje.

Převzetím záruky za jakost nejsou dotčena práva Kupujícího z vad, které má zboží při převzetí zboží Kupujícím.

Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží Kupujícím. Záruka se nevztahuje (v případě, že taková činnost není činností obvyklou, a přitom není zakázána v návodu k použití) na poškození vzniklá zejména (výluky ze záruky):

- Mechanickým poškozením zboží.
- Používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají prostředí, které je přímo Prodávající nebo výrobcem určeno.
- Neodborným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží.
- Zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.
- Provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů.
- Zboží, které bylo upravováno zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy.
- Zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Kupujícím a Prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo Prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (zejm. faktura) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky. Na žádost Kupujícího Prodávající poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu Prodávající, její identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává Prodávající namísto záručního listu Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, Prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu Prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva Kupujícího, která se ke koupi věci váží.

Prodloužená záruka – tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoli související reklamou, přičemž v takovém případě záruční list vždy obsahuje shora uvedené náležitosti a je vydán v souladu s výše uvedenými podmínkami. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva ze záruky zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Odpovědnost za vady při převzetí zboží

Ustanovení této části Reklamačního řádu („Odpovědnost za vady při převzetí zboží“) se nepoužijí v případě, kdy je Kupující Podnikatel a při uzavření smlouvy je z okolností zřejmé, že se koupě týká také jeho podnikatelské činnosti.

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal,

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží. Výjimku tvoří zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Jde-li o věci použité, neodpovídá Prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí Kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci Kupujícím. Tuto dobu uvede Prodávající v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se práva z vad nevztahují na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je povinen zboží prohlédnout co nejdříve po jeho převzetí a případné vady uplatnit u Prodávajícího bez zbytečného odkladu od převzetí zboží. Pozdním uplatněním vad práva z vadného plnění Kupujícího nezanikají, nicméně Prodávající může prokázat, že za vady zboží neodpovídá.

Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím zboží věděl, že zboží je vadné, anebo Kupující vadu sám způsobil. Ustanovení Reklamačního řádu o výlukách ze záruky se zde použije přiměřeně.

Reklamacce

V případě vad, které se vyskytnou v záruční době nebo vad, které zboží mělo při převzetí, je kupující oprávněn zboží u Prodávající reklamovat.

V případě nejistoty, zdali zboží splňuje podmínky k oprávněné reklamaci, můžete zkontaktovat s Prodávajícím druh vady, případně další postup na infolince **776 04 25 60** nebo e-mailem na obchod@offis.cz, kde můžete přiložit i fotografie poškozeného místa na posouzení.

Pokud se pro osobní předání/zaslání zboží k reklamaci rozhodnete, je nutné dodržet tyto základní podmínky:

1. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození.
2. Zásilka mířící zpět k Prodávajícímu by měla obsahovat originál nebo kopii faktury nebo účtenky a informační dopis zaslaný prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, který musí obsahovat potřebné náležitosti k identifikaci Kupujícího a reklamovaného produktu, jehož se reklamacce týká.

Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Prodávající vydá Kupujícímu Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamacce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamacce je požadován, a to e-mailem bezprostředně po přijetí reklamacce (v případě osobního uplatnění je předáno ihned).

Je-li Kupující Spotřebitel, o reklamaci rozhodne Prodávající ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamacce prodloužit po domluvě s Kupujícím Spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a Kupující Spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke Kupujícímu Podnikateli, kdy o reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamacce. Výsledkem reklamačního řízení bývá, a Kupující je oprávněn zvolit, dle povahy vady, tyto nároky:

- Oprava poškozeného zboží, pokud je to možné
- Výměna vadné součásti zboží
- Výměna reklamovaného zboží za nové (kus za kus)- pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené
- Výměna zboží za jiné nové zboží - pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené
- Sleva z kupní ceny

- Vrácení peněz – tzn. odstoupit od kupní smlouvy (i) není-li oprava, nebo výměna součásti zboží možná, (ii) v případě opakovaného (nejméně tří případů) výskytu téže vady pro kterou nemůže zboží řádně užívat (iii) je-li vada podstatným porušením smlouvy. Kupní cena bude Kupujícímu vrácena:
- bezhotovostním převodem na účet
- v hotovosti v sídle společnosti

Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní o ukončení reklamace Kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.

Prodávající vydá Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující má při uznané reklamaci právo na zaplacení výloh spojených se zasláním zboží, v nejnižší možné míře pro bezpečnou zásilku. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má Kupující Spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení. Tyto částky musí Kupující prokazatelně doložit. V případě neoprávněné reklamace nemá Kupující nárok na zaplacení výloh spojených se zasláním zboží k reklamaci.

V případě neoprávněné reklamace bude reklamované zboží vráceno, bez opravy/výměny, zpět Kupujícímu.

Závěrečná ustanovení

Kupující Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy dle § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Oprávněným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce se sídlem v Praze 2, Štěpánská 567/15, PSČ 120 00, www.coi.cz

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 18.4.2019 a ruší jeho předchozí znění, přičemž je k dispozici v sídle a provozovně Prodávající společnosti nebo elektronicky na webových stránkách www.pospartner.cz (případně www.pos-partner.cz)