

# Reklamační řád

Pokud si objednáte na mach-chemikalie.cz nějaký produkt či službu, má se za to, že touto objednávkou souhlasíte s reklamačním a obchodním řádem na stránkách MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o..

## I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího **MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o.**, IČ 25818104, DIČ: CZ25818104, se sídlem Plechanovova 163/19, 711 00 Ostrava Hrušov, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 18 795 (dále jen „prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o..

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

## II. Záruka za jakost

Na výslovnou žádost kupujícího MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. poskytne záruku formou záručního listu. 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, MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. 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 MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

### 1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta je:

u nového zboží max. 24 měsíců;

U spotřebního zboží je kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.

Pro kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na etiketě.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

Garantujeme, že veškeré vlastnosti a parametry uváděné na webu jsou pravdivé a zboží splňuje veškeré podmínky pro běžné užívání.

1. Toto se nevztahuje na zboží, které zákazník sám poškodí ať omylem či úmyslně.

## 2. Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- věc má 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.
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak

## III. Záruční podmínky

### 1. Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o.. Dále MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

## 2. Uplatnění reklamací.

Kupující může reklamaci uplatnit na prodejně prodávajícího.

Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství).

Dále MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Taktéž MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. doporučuje zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamací ( výměna, dobropis).

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého zboží, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného zboží.

## 3. Zamítnutí reklamací

### A. pro znečištění zboží

MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. má právo zamítnout reklamaci zboží případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení..



## IV. Vyřízení reklamací

### 1. Kupující - spotřebitel

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne 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 MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od následujícího dne od podání reklamací. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamací prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

### 2. Kupující - podnikatel

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamací. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

## V. Společná ustanovení

MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamací, případně odůvodnění zamítnutí reklamací.

Po vyřízení reklamace MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. 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.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

V případě, že má kupující plnou registraci (jméno, příjmení, adresa a kontaktní email) MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. bude v rámci uznané reklamace po vystavení dobropisu (opravného daňového dokladu) vracet dobropisovanou částku.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace, a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. či její smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárním orgánem dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

## VI. Spotřební materiál a minimální životnost

Je-li předmětem koupě spotřební materiál (chemické látky s kratší dobou spotřeby), použije se životnost místo záruky za jakost. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem. Životnost zboží představuje náchylnost k rozkladu způsobenému skladováním

## VII. Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 1.1. 2020 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovně MACH CHEMIKÁLIE spol. s r.o. nebo jako dokument na [www.mach-chemikalie.cz](http://www.mach-chemikalie.cz).

MACH CHEMIKÁLIE