

# Reklamační řád firmy RALLY-GROUP s.r.o.

## 1. Obecně

Tento reklamační řád byl stanoven dle platných zákonů a vztahuje se na zboží, jenž bylo zakoupeno u firmy RALLY-GROUP s.r.o. a jehož reklamační doba byla uplatněna v záruční době. Na podmínky reklamačního řízení se dále vztahují Všeobecné obchodní podmínky společnosti RALLY-GROUP s.r.o.. Základním dokumentem pro uplatňování reklamací je doklad o nákupu (faktura, dodací list) nebo záruční list.

## 2. Záruční podmínky

Prodávající poskytuje na vybrané druhy zboží záruku za jakost, na základě které přejímá závazek, že dodané zboží bude po stanovenou dobu způsobilé pro použití k danému účelu. Délka záruky je uvedena na dodacím/záručním listu u každé položky v měsících, není-li uvedena poskytuje prodávající záruku dvanácti měsíců. Záruční lhůta začíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční lhůta se prodlužuje o dobu odstraňování vad nebo výměny zboží. Tyto skutečnosti jsou uvedeny na Reklamačním protokolu. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady nebo vady vzniklé při výrobě.

## 3. Zánik uplatnění záruky

Záruka se nevztahuje (nárok na uplatnění záruky zaniká):

- na vady vzniklé špatnou a neodbornou obsluhou (instalací), nepřiměřeným zacházením a použitím,
- na spotřební materiál, jehož doba životnosti je dána charakterem zboží,
- použitím nesprávného příslušenství, jištění nebo nesprávného spotřebního materiálu
- použitím zboží v podmínkách, které neodpovídají určenému prostředí,
- zapojením do elektrické sítě neodpovídající technické specifikaci produktu,
- po provedení neoprávněného zásahu (úprav) do zboží bez předchozího písemného svolení prodávajícího
- na škody vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů,
- při porušení ochranných pečetí, garančních nálepek a štítků s výrobními čísly,
- u zákazníkem vybraných a nakoupených komponentů

nezaručujeme kompatibilitu s jiným zbožím a zboží se z tohoto důvodu zásadně nevyměňuje

- poškozením zboží při přepravě (nutno řešit s přepravní službou na místě, viz všeobecné obchodní podmínky), - je-li zboží označené při prodeji jako použité nebo bez záruky.

#### **4. Uplatnění reklamací.**

Záruku může uplatnit pouze kupující uvedený v dodacím / záručním listě / faktuře. Záruku není možné postoupit třetí osobě. Kupující doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu provozovny prodávajícího.

Při splnění následujících podmínek kupujícím:

- dodáním originálu (kopie) faktury a dodacího listu, dokladu o hotovostním nákupu nebo záručního listu, na kterém je reklamované zboží uvedeno a odsouhlaseno,
- zboží v úplném stavu včetně příruček, dokladů, kabelů a ostatního příslušenství,
- přiložen popis závady ke každému dílu a četnost výskytu, vyhotoví prodávající Reklamační protokol s pořadovým číslem reklamace. Pokud kupující nesplní některou z předchozích podmínek mohou být po dohodě prodávajícího a kupujícího stanoveny další podmínky převzetí reklamace. Dnem převzetí reklamace se rozumí den splnění všech předchozích podmínek kupujícím nebo písemné dohody obou stran.

#### **5. Vyřízení reklamací.**

Prodávající se zavazuje k co nejrychlejšímu vyřízení reklamací opravou do 30-ti pracovních dnů nebo výměnnou chybného zboží.

Prodávající si vyhrazuje právo nahradit reklamované zboží zbožím jiným se stejnými funkčními parametry, tak aby doba vyřízení reklamace byla co nejkratší, přičemž se prodlužuje záruka o dobu reklamace. Vyřízené reklamace budou kupujícímu zasílány přepravní službou, poštou, nebo připraveny k osobnímu odběru v provozovně prodávajícího, tak jak bude vyznačeno v Reklamačním protokolu. Vzhledem k charakteru dodávaných produktů jsou reklamované produkty firmou RALLY-GROUP s.r.o. osobně předány k provedení reklamačního řízení příslušným oddělením výrobců produktů nebo výrobcem autorizovaným garančním servisům. Výsledky reklamačního řízení provedeného výrobcem nebo v autorizovaném servisu (a doložené reklamačním protokolem daného výrobce/servisu) jsou považovány za závazné.

#### **6. Závěrečná ustanovení.**

Pokud není v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, platí přiměřeně ust. ObZ. Nedílnou součástí tohoto Reklamačního řádu jsou Všeobecné obchodní podmínky společnosti RALLY-GROUP s.r.o. Kupující a prodávající jsou tímto reklamačním řádem vázáni.

**Prodávající si vyhrazuje právo změny tohoto Reklamačního řádu.**