



## Reklamační řád společnosti AUSTIS a.s.

### I.

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 AUSTIS a.s., které bylo zakoupeno u obchodní společnosti AUSTIS a.s. a které bylo řádně zákazníkem reklamováno.

Ke každému zboží zakoupenému u obchodní společnosti AUSTIS a.s. (dále jen prodávající) je přikládána faktura a dodací list nebo prodejka za hotové se specifikací výrobku, které slouží zároveň jako záruční list. Převzetím zboží stvrzuje kupující souhlas se záručními podmínkami prodávajícího. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce (potvrzeno podpisem na dodacím listu).

Prodávající odpovídá za vady, které se projeví v záruční době podle zákona. Na dodávky vlastních výrobků poskytuje prodávající záruku v trvání a za podmínek uvedených v technických listech a na obalech jednotlivých výrobků. Na dodávky výrobků jiných výrobců (obchodní zboží) se vztahují záruky dle obchodních a dodacích podmínek těchto výrobců.

### II.

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. Příslušný pracovník je povinen s kupujícím sepsat reklamační protokol a to ve dvou vyhotoveních (jeden pro prodávajícího a jeden pro kupujícího). Reklamace bude ze strany prodávajícího řešena neprodleně a v případě sporných reklamací nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace u prodávajícího, pokud se obě strany nedohodnou jinak (povaha reklamace vyžaduje účast soudního znalce, jiného výrobce ...).

Pokud kupující reklamuje vadu zboží, která se projevila buď přímo při jeho aplikaci nebo až následně po ní, reklamuje kupující zboží vždy písemně. Pokud kupující zjistí vadu při aplikaci zboží, je povinen o tom ihned informovat prodávajícího. Reklamace nemusí být uznána v plném rozsahu, jestliže zboží bude použito i přes jeho vadnost. K reklamaci je nutné předložit a sdělit prodávajícímu, kromě dokladů uvedených v předchozím odstavci další podklady a informace požadované prodávajícím nutné pro takovou reklamaci, například vzorek reklamovaného zboží, detaily týkající se aplikace zboží, informace ze stavebního deníku, způsob skladování zboží, fotodokumentaci, apod.. Prodávající je povinen nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne reklamace se spojit s kupujícím a dohodnout osobní schůzku pracovníka prodávajícího a kupujícího přímo v místě aplikace zboží za účelem prohlídky stavu a případného získání dalších podkladů a informací. Prodávající je povinen sepsat s kupujícím reklamační protokol ve dvou vyhotovení, který bude

mimo jiné obsahovat : specifikaci výrobku, specifikaci vady, způsob a místo nabytí zboží, identifikaci kupujícího.

Reklamované zboží je povinen kupující zaplatit ve sjednané lhůtě bez ohledu na to, zda již reklamace byla vyřízena.

V případě výměny či opravy zboží, není-li reklamace vyřízena ihned, je kupující povinen převzít od prodávajícího vyměněné nebo opravené zboží nejpozději do 5-ti kalendářních dnů od doručení výzvy k převzetí, pokud se prodávající a kupující nedohodli jinak. Při nedodržení této lhůty uskladí prodávající předmětné zboží na náklady kupujícího.

### III.

Prodávající a kupující se dohodli na tom, že reklamace může být uznána za oprávněnou pouze při splnění těchto podmínek:

- kupující musí vždy předložit úplný originál dokladu potvrzujícího nákup zboží,
- vždy musí být specifikována konkrétní vada,
- zboží musí být používáno nebo aplikováno v souladu s příslušnou dokumentací ke zboží a technickými normami a bezpečnostními předpisy platnými v České republice,
- zboží musí být používáno nebo aplikováno s odbornou péčí, ve zvláštních případech, ve kterých tak ukládá zákon, musí být zboží aplikováno odbornou osobou mající k příslušné činnosti oprávnění,
- zboží nesmí být používáno v podmínkách, které svou povahou použití zboží vylučují,
- vada nebyla způsobena živelnou pohromou, povětrnostními vlivy či násilným poškozením.

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.

### IV.

Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1.1.2014 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti platné pro vyřizování reklamací a záruku za zboží.

Obchodní společnost AUSTIS a.s. si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

©AUSTIS 2014

V Praze dne 1.1.2014

Změny vyhrazeny! Platí do data nového vydání!

Veškeré požadavky můžete uplatnit na adrese

AUSTIS a.s., K Austisu 680, 154 00 Praha 5

Tel: + 420 800 123 451 Fax: + 420 251 099 112

e-mail: [austis@austis.cz](mailto:austis@austis.cz)