

Reklamační řád

Reklamační řád jakožto součást Obchodních podmínek pro velkoobchodní a maloobchodní nákup zboží společnosti mivvy a.s. (dále jen „OPME“) ve smyslu ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, případně ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ŘŘME“)

1. ÚPRAVA

1.1. Reklamační řád, jakožto samostatný dokument, je nedílnou součástí OPME. Nestanoví-li ŘŘME jinak, vykládají se pojmy použité v ŘŘME ve významu, v jakém jsou definovány v OPME. V návaznosti na nomenklaturu OPME je tento ŘŘME považován za článek 7 OPME s pojmenováním „ZÁRUKA, REKLAMACE“.

1.2. ŘŘME upravuje způsob a podmínky reklamace vad Zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost Kupujícím, v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, případně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, dále pak záruku za jakost Zboží.

2. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

2.1. Prodávávající neodpovídá za vady Zboží, na něž se vztahuje záruka, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na Zboží vnějšími událostmi, a to především:

- chybnou obsluhou nebo nevhodným umístěním,
- přepětím v přenosové síti, mechanickým poškozením, elektrostatickým výbojem nebo zkratem,
- nepřiměřenou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí v rozsahu přesahujícím výrobcem stanovené limitní hodnoty,
- zanedbáním běžné péče a údržby,
- poškozením akumulátorů z důvodů nedodržení doporučených provozních podmínek a/nebo provozováním akumulátorů bez ochranných obvodů,
- neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí Zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než odborně způsobilá osoba disponující ve věci příslušným živnostenským oprávněním),
- provedením nekvalifikovaného zásahu nebo změnou parametrů,
- přírodními vlivy a vyšší mocí,
- použitím zařízení v rozporu právními předpisy a normami platnými v České republice,
- vlastním zaviněním Kupujícího nebo cizím zaviněním po okamžiku přechodu nebezpečí škody na Zboží,
- porušením ochranných pečeti a nálepek, pakliže na Zboží jsou.

2.2. Vadami Zboží nejsou:

- opotřebení Zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého Zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání;
- cyklický pokles kapacity akumulátorů v čase (pokles životnosti), který je způsoben běžným užíváním;
- kosmetické vady vzhledu u Zboží, které je svým charakterem komponentou určenou k výrobnímu procesu jiného výrobku, nemající vliv na deklarovanou funkčnost Zboží.

2.3. Cyklický pokles kapacity je uveden v technických listech akumulátorů dostupných na webové adrese www.mivvyenergy.cz.

3. ZÁRUČNÍ DOBA

3.1. Základní záruka za jakost Zboží činí dva (2) roky. Záruční doba na akumulátory činí dva (2) roky. Tato se však nevztahuje na cyklický pokles kapacity akumulátorů v čase. Záruka u použitého Zboží činí jeden (1) rok.

3.2. Záruční doba počíná běžet dnem následujícím po převzetí Zboží Kupujícím. Jedná-li se o skrytou vadu Zboží, je Kupující povinen oznámit Prodávávajícímu tuto vadu bez zbytečného odkladu poté, co jí mohl Kupující při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou (2) let nebo jednoho (1) roku u použitého Zboží po převzetí Zboží Kupujícím.

4. UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE KUPUJÍCÍHO PODNIKATELE

4.1. Práva z poskytnuté záruky se uplatňují výhradně písemným oznámením doručeným Prodávávajícímu. Takové oznámení musí obsahovat označení Zboží, datum koupě, číslo faktury nebo dodacího listu, podrobný popis vady Zboží, jméno a e-mailovou adresu nebo telefonní číslo fyzické osoby, která záležitost na straně Kupujícího podnikatele vyřizuje.

4.2. S oznámením dle předchozího odstavce doručí Kupující podnikatel Prodávávajícímu vždy kopii nebo originál faktury nebo dodacího listu. Prodávávající není povinen zahájit vyřizování reklamace do doby předložení dokladů dle předchozí věty.

4.3. Reklamované Zboží musí být Prodávávajícímu zasláno ve vhodném obalu a zásadně kompletní, tj. se všemi součástmi. Nekompletně zasláno Zboží může být důvodem k odmítnutí reklamace.

4.4. Reklamované Zboží, na něž se vztahuje záruka, zašle Kupující podnikatel na vlastní náklady na adresu servisního střediska Prodávávajícího:

**mivvy a.s.
Jírota 375
336 01 Blovice.**

4.5. Prodávávající je povinen reklamované Zboží nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení podrobit prohlídce a rozhodnout o reklamaci. Prodávávající je oprávněn nechat posoudit vadu reklamovaného Zboží třetí odbornou osobou, kterou za tímto účelem ustanoví. V daném případě je Prodávávající povinen reklamované Zboží podrobit prohlídce a rozhodnout o reklamaci ve lhůtě třiceti (30) pracovních dnů od doručení reklamovaného Zboží. Prodávávající při uplatnění reklamace vystaví Kupujícímu podnikateli písemné potvrzení o tom, kdy Kupující podnikatel právo uplatnil a co je obsahem reklamace.

4.6. Má-li Zboží vady, na něž se vztahuje záruka, bez ohledu na to, zda se jedná o podstatné nebo nepodstatné porušení kupní smlouvy v důsledku vadného plnění, a právo z odpovědnosti za vady bylo Kupujícím podnikatelem řádně uplatněno, budou vady Zboží Prodávávajícím odstraněny opravou nebo bude Kupujícímu podnikateli dodáno nové Zboží namísto Zboží vadného. Pokud se vada týká jen oddělitelné části Zboží, bude Kupujícímu podnikateli dodána nová pouze vadná oddělitelná část Zboží. Pokud nebude možné vady Zboží nebo jeho oddělitelné části odstranit žádným z uvedených způsobů, je Prodávávající oprávněn nahradit vadné Zboží nebo jeho oddělitelnou část jiným Zbožím nebo oddělitelnou částí se stejnými nebo lepšími parametry než Zboží nebo jeho oddělitelné části nahrazované.

4.7. Prodávávající odmítne vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady. Není-li možné Zboží opravit ani vyměnit ani dodat Zboží jiné s parametry dle bodu 4.6. nebo vadu odmítně odstranit dle předchozí věty, je Kupující podnikatel oprávněn od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující podnikatel však nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada Zboží nevýznamná. Odstoupí-li Kupující podnikatel od smlouvy, prodávávající vrátí Kupujícímu podnikateli kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží Zboží nebo co mu Kupující podnikatel prokáže, že Zboží odeslal.

4.8. Prodávávající je oprávněn rozhodnout, že charakter reklamované vady vyžaduje její posouzení odborně způsobilou třetí osobou, přičemž doba takového posouzení nemá vliv na povinnost Prodávávajícího vyřídít reklamaci ve sjednané lhůtě. Náklady na takové odborné posouzení reklamované vady hradí Kupující podnikatel v případě, bude-li zjištěno, že se jedná o vadu způsobenou poškozením Zboží Kupujícímu podnikatelem, když takové náklady spočívají zejména, nikoli však výlučně, v poštovním a odměně odborně způsobilé osoby za takové posouzení vady.

4.9. V případech vyžadujících zaslání reklamovaného Zboží k záruční opravě do zahraničí se prodlužuje doba reklamačního řízení na šedesát (60) pracovních dnů. V případě marného uplynutí této doby se má za to, že Zboží nelze opravit a dále se použije přiměřeně ustanovení bodů 4.6. a 4.7. tohoto ŘŘME.

5. UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE KUPUJÍCÍHO SPOTŘEBITELE

5.1. Práva z poskytnuté záruky se uplatňují písemným oznámením doručeným Prodávávajícímu. Takové oznámení musí obsahovat označení Zboží, datum koupě, číslo faktury nebo dodacího listu, podrobný popis vady Zboží, jméno a e-mailovou adresu nebo telefonní číslo fyzické osoby, která záležitost na straně Kupujícího spotřebitele vyřizuje.

5.2. S oznámením dle předchozího odstavce doručí Kupující spotřebitel Prodávávajícímu vždy kopii nebo originál faktury nebo dodacího listu. Prodávávající není povinen zahájit vyřizování reklamace do doby předložení dokladů dle předchozí věty.

5.3. Reklamované Zboží musí být Prodávávajícímu zasláno ve vhodném obalu a zásadně kompletní, tj. se všemi součástmi. Nekompletně zasláno Zboží může být důvodem k odmítnutí reklamace.

5.4. Pro urychlení vyřízení reklamace zašle Kupující spotřebitel reklamované Zboží, na něž se vztahuje záruka, na adresu servisního střediska Prodávávajícího:

**mivvy a.s.
Jírota 375
336 01 Blovice.**

5.5. Prodávávající nese náklady spojené s převzetím reklamovaného Zboží pouze do výše ceny obvyklé.

5.6. Prodávávající je povinen reklamované Zboží nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení podrobit prohlídce a rozhodnout o reklamaci ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamace. Prodávávající je oprávněn nechat posoudit vadu reklamovaného Zboží třetí odbornou osobou, kterou za tímto účelem ustanoví. V daném případě Prodávávající podrobí reklamované prohlídce a rozhodne o reklamaci ve lhůtě třiceti (30) pracovních dnů, přičemž se Prodávávající s Kupujícím spotřebitelem dohodou na lhůtě k vyřízení reklamace v délce šedesáti (60) dnů. Prodávávající při uplatnění reklamace vystaví Kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy Kupující spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující spotřebitel požaduje a kontaktní údaje Kupujícího spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

5.7. Má-li Zboží vady, na něž se vztahuje záruka, bez ohledu na to, zda se jedná o podstatné nebo nepodstatné porušení kupní smlouvy v důsledku vadného plnění, a právo z odpovědnosti za vady bylo Kupujícím spotřebitelem řádně uplatněno,

budou vady Zboží Prodávajícím odstraněny opravou nebo bude Kupujícím spotřebiteli dodáno nové Zboží namísto Zboží vadného. Pokud se vada týká jen oddělitelné části Zboží, bude Kupujícím spotřebiteli dodána nová pouze vadná oddělitelná část Zboží. Pokud nebude možné vady Zboží nebo jeho oddělitelné části odstranit žádným z uvedených způsobů, je Prodávajícím oprávněn nahradit vadné Zboží nebo jeho oddělitelnou část jiným Zbožím nebo oddělitelnou částí se stejnými nebo lepšími parametry než Zboží nebo jeho oddělitelné části nahrazované.

5.8.

Prodávající odmítne vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady. Není-li možné Zboží opravit ani vyměnit ani dodat Zboží jiné s parametry dle bodu 4.6. nebo vadu odmítne odstranit dle předchozí věty, je Kupující spotřebitel oprávněn od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující spotřebitel je dále oprávněn od smlouvy odstoupit či požadovat přiměřenou slevu, pokud se vada projeví opakovaně, je vada podstatným porušením smlouvy, nebo je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího spotřebitele. Kupující spotřebitel však nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada Zboží nevýznamná. Odstoupí-li Kupující spotřebitel od smlouvy, prodávající vrátí Kupujícím spotřebiteli kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží Zboží nebo co mu Kupující spotřebitel prokáže, že Zboží odeslal.

5.9.

Prodávající je oprávněn rozhodnout, že charakter reklamované vady vyžaduje její posouzení odborně způsobilou třetí osobou, v takových případech se Prodávající s Kupujícím spotřebitelem dohodnou na sjednání odborného posouzení a na delší lhůtě k vyřízení reklamací. Náklady na takové odborné posouzení reklamované vady hradí Kupující spotřebitel v případě, bude-li zjištěno, že se jedná o vadu způsobenou poškozením Zboží Kupujícím spotřebitelem, když takové náklady spočívají zejména, nikoli však výlučně, v poštovním a odměně odborně způsobilé osoby za takové posouzení vady.

5.10.

V případech vyžadujících zaslání reklamovaného Zboží k záruční opravě do zahraničí se Prodávající s Kupujícím spotřebitelem dohodlí na prodloužení lhůty k vyřízení reklamací na šedesát (60) pracovních dnů. V případě mamého uplynutí této doby se má za to, že Zboží nelze opravit a dále se použije přiměřeně ustanovení bodů 5.7. a 5.8. tohoto RŘME.

6. OBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

6.1.

Neoprávněně reklamované Zboží zašle Prodávající zpět Kupujícím na jeho náklady. V případě neoprávněně reklamací uhradí Kupující Prodávajícímu náklady spojené s manipulací a poštovným. Prodávající bude Kupujícího bez zbytečného odkladu informovat o případné skutečnosti, že reklamované Zboží nepodléhá záruce, a to společně s návrhem rozpočtu opravy jako mimozáruční. Nevysloví-li Kupující s rozpočtem souhlas do třech (3) pracovních dnů, má se zato, že s opravou nesouhlasí. V takovém případě bude postupováno přiměřeně podle tohoto bodu.

6.2.

Ve lhůtě pro vyslovení souhlasu s rozpočtem mimozáruční opravy je Kupující současně oprávněn požádat Prodávajícího o ekologickou likvidaci výrobku. Učiní-li tak v uvedené lhůtě, bude likvidace provedena na náklady Prodávajícího a Prodávající nebude na Kupujícím požadovat žádné náhrady výloh s tím spojených.

6.3.

Po vyřízení reklamací vydá Prodávající Kupujícím potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, včetně případného potvrzení o provedení opravy, a době trvání reklamací, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí.

6.4.

Záruka se nevztahuje na příslušenství nebo součást Zboží, které není dodáno Prodávajícím a/nebo není standardně dodáváno se Zbožím.

6.5.

Uplatnění reklamací Zboží Kupujícím podnikatelem, a to až do odstranění vad, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu v plné výši Prodávajícím ve lhůtě její splatnosti.

6.6.

Prodávající neodpovídá za nepřímé škody všeho druhu (např. ušlý výdělek, pokuty) a vedlejší náklady (např. přírážky za přepravu, právní zastoupení). Prodávající dále neodpovídá za závazky Kupujícího z jeho odpovědnosti za vady jiným smluvním stranám a za ztráty nebo náklady vzniklé jiným smluvním stranám v souvislosti se změnou prodejního portfolia Prodávajícího, především změnou nebo stažením výrobku z nabídky.

6.7.

V případě, že byla kupní smlouva prodaného Zboží uzavřena prostřednictvím služby charakteru on-line tržiště (Allegro apod.), řídí se způsob a podmínky reklamací vad Zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost podmínkami daného on-line tržiště. Pokud podmínky daného on-line tržiště neupravují některé aspekty reklamací vad Zboží a uplatnění nároků ze záruky za jakost, uplatní se na ně odpovídající ustanovení těchto RŘME.

6.8.

Tento RŘME nabývá účinnosti dne 15. srpna 2023 a nahrazuje veškeré předchozí reklamační řády Prodávajícího.

mivvy a.s.