

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO INTERNETOVÝ OBCHOD RWE PREMIUM (sekce Spotřební zboží) provozovaném na <http://premium.rwe.cz>

kteřý upravuje podmínky, na jejichž základě uplatňuje kupující svá práva při rozporu zboží s kupní smlouvou a dále podmínky uplatňování odpovědnosti za vady vůči prodávajícímu, popřípadě jiná práva níže uvedená.

Provozovatel při prodeji výrobku zajistil spotřebiteli s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy takové informace, aby se kupující mohl dostatečně seznámit zejména s jeho parametry, cenou, se způsobem jeho dopravy a s úhradou a lhůtou dodání. Zaplacením a/nebo převzetím věci přechází na kupujícího vlastnictví zakoupené věci.

Záruční doba začíná běžet od data převzetí věci kupujícím. Záruční doba je u většiny výrobků 24 měsíců od data převzetí zboží, pokud výrobce nestanoví záruční dobu delší nebo v souladu se zákonem pro určité kategorie zboží záruční dobu jinou. Záruční doba je zpravidla vyznačena v záručním listu přikládaném k výrobku. Záruční doba potravinových doplňků a kosmetiky je zpravidla vyznačena na originálním obalu. Není-li k výrobku vystaven záruční list, platí záruční doba zákonná (24 měsíců – toto neplatí u kosmetiky a potravinových doplňků) nebo doba vyznačená na prodejním dokladu. Pro záruční a pozáruční servis postačuje doložení prodejního dokladu prodávajícího (faktura, doklad o zaplacení zboží apod.).

1. Rozpor s kupní smlouvou

V případě dodání zboží v rozporu s kupní smlouvou má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Prodávající bere na zřetel rozpor s kupní smlouvou zjištěný během šesti měsíců od převzetí věci, pokud z povahy věci nevyplývá, že existenci rozporu musel kupující zjistit již při jejím převzetí. Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávající má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

2. Reklamacce vad

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada, má kupující, v závislosti na povaze této vady, při uplatnění záruky tato práva:

- Jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,

- Jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy, tatáž práva spotřebiteli náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, avšak kupující nemůže věc řádně užívat pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad.

- Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Reklamací lze uplatnit u kterékoliv z autorizovaných servisních opravě příslušného výrobku, jejichž seznam je uveden buď v "Záručním listu", nebo v sekci [Kontakty](#) na těchto stránkách, nebo odesláním na adresu prodávajícího. Poštovné hradí kupující.

Reklamacie se nevztahují na případy vznikla-li závada nebo poškození prokazatelně :

- nesprávným užíváním, v rozporu s návodem k použití (např. provoz při nesprávném napájecím napětí, připojování na nedovolené zdroje proudu)

- prokazatelných nedovolených zásahů do přístroje

- nese-li předložený "Záruční list" zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na výrobku odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v "Záručním listu"

- na vady, které vznikly běžným opotřebením spotřebního zboží se stanovenou lhůtou použití dle zvláštních právních předpisů, pokud je taková reklamacie uplatňována po uplynutí této lhůty

- vady způsobené vlivem živelných katastrof

- na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li kupující jejich originální obal

Reklamacie je možné uznat pouze v případě prokázání následujících skutečností:

- Výrobek má vady. Za tímto účelem kupující předloží vadný výrobek v autorizované prodejně prodávajícího, anebo u servisního technika uvedeného v záručním servisu prodávajícího.

- Vada se vyskytla v záruční době (za tímto účelem kupující prokáže okamžik prodeje, v případě, že k výrobku byla poskytnuta delší záruční doba než obecná, je třeba ji prokázat zejména záručním listem, kde je vyznačena).

- Kupující prokáže, že koupil výrobek od prodávajícího (za tímto účelem kupující předloží platný prodejní doklad s vyznačením data zakoupení výrobku prokazující nákup reklamovaného zboží u prodávajícího).

- V případě, že je požadována výměna věci nebo odstoupení od smlouvy, vadné zboží musí být předáno včetně veškerého příslušenství, které bylo se zbožím dodáno.

Nebude-li kterákoli z podmínek zde uvedených ze strany kupujícího řádně splněna, nebude reklamáce uznána jako oprávněná a následně vyřízena.

K reklamovanému zboží je nutné přiložit čitelný originál či kopii dokladu o nákupu - fakturu či je třeba koupí prokázat jiným způsobem, a dále přesně popsat závadu. V případě, že se projevuje jen za určitých okolností, je třeba popsat tyto okolnosti.

Reklamované zboží doporučujeme předat v originálním obalu.

V případě, že je požadována výměna věci nebo odstoupení od smlouvy a vrácení věci či v případě, že k opravě vady je to nezbytné, musí být předáno kompletní zboží, to znamená včetně všech kabelů, manuálů, disket, CD, jiného případného příslušenství a podobně. Ve všech ostatních případech je předání kompletního zboží k vyřízení reklamáce doporučeno.

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamáce je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamáce.

Termíny pro vyřízení reklamáce

Reklamáce jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejich uplatnění, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na lhůtě delší.

Dojde-li k výměně vadného výrobku za nový anebo byla-li vyměněna součástka výrobku, začne běžet nová záruční doba k danému výrobku, resp. k jeho nové části, znovu od převzetí nové věci, resp. věci s novou součástkou. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek podle záznamu v záruční opravě. Záznam o provedené opravě je oprávněn provést pouze prodávající či autorizovaný servis.