



1 Reklamační řád

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Tento reklamační řád („Reklamační řád“) se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv na Zboží mezi společnostmi SUP-TECHNIK a.s., s registrovaným sídlem Bělčická 3184/24, Záběhllice, 141 00 Praha 4 zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B 22488, IČO: 640 57 142 („Společnost“) a koncovým zákazníkem, který je Spotřebitelem („Kupující“), na základě kupní smlouvy uzavřené mezi Společností a Kupujícím na nové Zboží („Kupní smlouva“). Pro vyloučení pochybností platí, že za Kupní smlouvu se považuje také smlouva uzavřená mezi Společností a Kupujícím pomocí prostředků komunikace na dálku, nebo prostřednictvím internetových adres www.suptechnik.cz, www.suptechnik.sk a www.inteliobox.com. Na Kupní smlouvy dle předchozí věty se rovněž vztahuje tento Reklamační řád. Spotřebitel je však oprávněn Kupní smlouvu on-line prostřednictvím internetových adres Společnosti ve smyslu článku 11.5 Obchodních podmínek uzavřít pouze ve vztahu k vybranému a předem označenému sortimentu Zboží.

1.2 Reklamační řád se řídí právní úpravou obsaženou v Občanském zákoníku a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.3 Tento Reklamační řád se přiměřeně použije také v případech, kdy Kupující není Spotřebitelem ve smyslu § 419 Občanského zákoníku, není-li v Kupní smlouvě, Reklamačním řádu nebo mezi stranami dohodnuto jinak.

2. POJMY

2.1 V tomto Reklamačním řádu mají níže uvedené pojmy psané s velkým počátečním písmenem, není-li výslovně stanoveno jinak, následující význam:

- a) „Ceník“ znamená aktuální ceník Zboží ke dni uzavření Kupní smlouvy, který je k dostání na všech prodejních místech Společnosti. Společnost si vyhrazuje právo na změny cen v Ceníku. Kupující je o ceně Zboží před uzavřením Kupní smlouvy vždy řádně informován;
- b) „Kupní cena“ znamená cenu určenou dle Ceníku platnou v okamžiku učinění Návrhu, kterou je Kupující povinen zaplatit Společnosti za dodané Zboží. Kupní cena nezahrnuje dopravné ani Vratnou zálohu dle Obchodních podmínek. Dopravné a Vratná záloha jsou splatné spolu s Kupní cenou;
- c) „Kupní smlouva“ znamená kupní smlouvu dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu uzavřenou v souladu s ustanoveními § 2079 a násl. Občanského zákoníku;
- d) „Kupující“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- e) „Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- f) „Návrh“ znamená návrh na uzavření Kupní smlouvy učiněný Kupujícím vůči Společnosti, který Společnosti došel ve smyslu § 1731 Občanského zákoníku;
- g) „Zboží“ znamená výrobky, které jsou předmětem Kupní smlouvy, případně jsou předmětem Kupní smlouvy na základě odsouhlaseného Návrhu;
- h) „Reklamační řád“ znamená tento Reklamační řád společnosti SUP-TECHNIK a.s. účinný od 1. 6. 2017;
- i) „Společnost“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- j) „Spotřebitel“ znamená Kupujícího, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Kupní smlouvu se Společností nebo s ní jinak jedná;
- k) „Strany“ znamenají společně označení pro Společnost a Kupujícího. Každý z nich zvlášť pak dále jen jako „Strana“;



2 Reklamační řád

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Tento reklamační řád („Reklamační řád“) se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv na Zboží mezi společnostmi SUP-TECHNIK a.s., s registrovaným sídlem Praha 4, Kunratice, K Libuši 4/24, PSČ 148 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B 22488, IČO: 640 57 142 („Společnost“) a koncovým zákazníkem, který je Spotřebitelem („Kupující“), na základě kupní smlouvy uzavřené mezi Společností a Kupujícím na nové Zboží („Kupní smlouva“). Pro vyloučení pochybností platí, že za Kupní smlouvu se považuje také smlouva uzavřená mezi Společností a Kupujícím pomocí prostředků komunikace na dálku, nebo prostřednictvím internetových adres www.suptechnik.cz, www.suptechnik.sk a www.inteliobox.com. Na Kupní smlouvy dle předchozí věty se rovněž vztahuje tento Reklamační řád. Spotřebitel je však oprávněn Kupní smlouvu on-line prostřednictvím internetových adres Společnosti ve smyslu článku 11.5 Obchodních podmínek uzavřít pouze ve vztahu k vybranému a předem označenému sortimentu Zboží.

1.2 Reklamační řád se řídí právní úpravou obsaženou v Občanském zákoníku a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.3 Tento Reklamační řád se přiměřeně použije také v případech, kdy Kupující není Spotřebitelem ve smyslu § 419 Občanského zákoníku, není-li v Kupní smlouvě, Reklamačním řádu nebo mezi stranami dohodnuto jinak.

2. POJMY

2.1 V tomto Reklamačním řádu mají níže uvedené pojmy psané s velkým počátečním písmenem, není-li výslovně stanoveno jinak, následující význam:

- a) „Ceník“ znamená aktuální ceník Zboží ke dni uzavření Kupní smlouvy, který je k dostání na všech prodejních místech Společnosti. Společnost si vyhrazuje právo na změny cen v Ceníku. Kupující je o ceně Zboží před uzavřením Kupní smlouvy vždy řádně informován;
- b) „Kupní cena“ znamená cenu určenou dle Ceníku platnou v okamžiku učinění Návrhu, kterou je Kupující povinen zaplatit Společnosti za dodané Zboží. Kupní cena nezahrnuje dopravné ani Vratnou zálohu dle Obchodních podmínek. Dopravné a Vratná záloha jsou splatné spolu s Kupní cenou;
- c) „Kupní smlouva“ znamená kupní smlouvu dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu uzavřenou v souladu s ustanoveními § 2079 a násl. Občanského zákoníku;
- d) „Kupující“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- e) „Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- f) „Návrh“ znamená návrh na uzavření Kupní smlouvy učiněný Kupujícím vůči Společnosti, který Společnosti došel ve smyslu § 1731 Občanského zákoníku;
- g) „Zboží“ znamená výrobky, které jsou předmětem Kupní smlouvy, případně jsou předmětem Kupní smlouvy na základě odsouhlaseného Návrhu;
- h) „Reklamační řád“ znamená tento Reklamační řád společnosti SUP-TECHNIK a.s. účinný od 1. 6. 2017;
- i) „Společnost“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- j) „Spotřebitel“ znamená Kupujícího, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Kupní smlouvu se Společností nebo s ní jinak jedná;
- k) „Strany“ znamenají společně označení pro Společnost a Kupujícího. Každý z nich zvlášť pak dále jen jako „Strana“;



3 Reklamační řád

3. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A DOBROVOLNÁ ZÁRUKA ZA JAKOST

3.1 Společnost odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží prodávané Společností při převzetí Kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užité vlastnosti Společností, výrobcem nebo dodavatelem Společnosti popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedených na obalu Zboží či v jeho návodech očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé. Společnost dále odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží prodávané Společností při převzetí Kupujícím odpovídá požadavkům právních předpisů, je v požadovaném množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který Společnost pro použití Zboží uvádí nebo pro který se Zboží obvykle používá.

3.2 V případě, že Zboží vykazuje při předání zjevné vady, nebo je-li Zboží předáno v porušeném transportním obalu, je Kupující oprávněn Zboží nepřevzít a bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit Společnosti.

3.3 U Zboží je Kupující oprávněn uplatnit práva z vadného plnění ve lhůtě 24 měsíců ode dne převzetí Zboží Kupujícím. Jedná-li Kupující při uzavření Kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti (resp. není-li Kupující Spotřebitelem), může lhůta k uplatnění práv z vadného plnění u některého sortimentu Zboží činit dobu kratší než 24 měsíců (zpravidla 12 měsíců). Ustanovení dle předchozí věty se aplikuje i tehdy, je-li Kupující Spotřebitelem, a to v souladu s § 2167 Občanského zákoníku. Dále platí, že práva z vadného plnění se vztahují na vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na věci, byť se projevily až později. Dobrovolná záruka za jakost se pak vztahuje na vady, které se vyskytnou v záruční době výslovně poskytované Společností, bez zřetele na to, zda existovaly již v době převzetí Zboží Kupujícím, nebo vznikly později.

3.4 Do lhůty k uplatnění práv z vadného plnění se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné Reklamacce do jejího vyřízení.

3.5 Kupující je povinen před podpisem faktury anebo dodacího listu Zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní anebo kvalitativní vady. Před další instalací, případně povrchovou úpravou Zboží je Kupující povinen ověřit (vyzkoušet), zda se Zboží shoduje s jeho požadavkem.

3.6 Rozhodl-li se Kupující Zboží nepřevzít v souladu s článkem 3.2 tohoto Reklamačního řádu či mu nebylo Zboží dodáno, je povinen toto oznámit neprodleně (popřípadě ve lhůtě sjednané mezi Stranami) Společnosti.

3.7 Práva z vadného plnění se nevztahují na běžné opotřebení věci, ke kterému došlo jejím obvyklým užíváním. Práva z vadného plnění se rovněž nevztahují na poškození věcí způsobené chybnou montáží, používáním jiným způsobem a k jiným účelům, než k jakému je určena (viz návod k použití). Stejně tak se práva z vadného plnění nevztahují na ty výrobky prodávané Společností, jejichž způsob a správné použití vyžaduje odbornou péči, údržbu, správné uskladnění aj., když bude zjištěno, že tyto podmínky byly Kupujícím díky zanedbání odborné péče, špatné údržbě nebo nesprávnému použití či uskladnění porušeny. Obdobné podmínky se uplatní i ve vztahu k dobrovolné záruce za jakost.

3.8 Není-li Kupující Spotřebitelem, platí, že vyžaduje-li to povaha a vlastnosti zakoupeného výrobku, je povinnost reklamujícího předložit doklad o odborné montáži. V určitých případech u specifických elektronických dílů bude Společnost vyžadovat k Reklamacce doložit fotodokumentaci, a to vždy s ohledem na danou Reklamacce.

3.9 Pro řádné posouzení vady a vyřízení Reklamacce u reklamovaného Zboží je Kupující, který není Spotřebitelem, při Reklamacce povinen:

(a) doložit vadné Zboží,

(b) prokázat, kdy Zboží zakoupil u Společnosti, například předložením dokladu o zaplacení Zboží, účtenky nebo záručního listu či jiným prokazatelným způsobem doložit doklad o odborné montáži, je-li Kupující osobou nezpůsobilou provádět odbornou montáž a je-li Zboží k odborné montáži určeno a bylo namontováno,



4 Reklamační řád

(c) předat Společnosti funkční kontakt na svou osobu nebo na osobu, která Kupujícího zastupuje (telefonní spojení nebo e-mail). Společnost je oprávněna použít tento kontakt za účelem komunikace s Kupujícím o průběhu a vyřízení Reklamacce,

(d) u Zboží, které je označeno výrobním číslem, uvést toto číslo,

(e) u Zboží, které je označeno výrobním číslem, uvést toto číslo,

3.10 V případě, že Kupní smlouva, záruční list, reklamační list či obal Zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

4. NÁROK NA UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ A DOBROVOLNÉ ZÁRUKY ZA JAKOST

4.1 Kupující má právo uplatnit své právo vyplývající z práv z vadného plnění, resp. z dobrovolně poskytnuté záruky za jakost, jen na Zboží, které má vady a bylo zakoupeno od Společnosti.

4.2 Nemá-li Zboží vlastnosti stanovené v článku 3.1 tohoto Reklamačního řádu, má Kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné odstranění vady; pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující požadovat i dodání nového Zboží bez vad, ale pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující požadovat jen výměnu této součásti; není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy.

4.3 Právo na dodání nového Zboží, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od Kupní smlouvy odstoupit a Kupujícímu bude za těchto okolností vyplacena původní Kupní cena.

4.4 Neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu Zboží, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z Kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Společnost nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Společnost nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže. Vyřídí-li se Reklamacce Zboží poskytnutím slevy, bude peněžní rozdíl mezi Kupní cenou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen Kupujícímu.

5. PRŮBĚH REKLAMACE

5.1 Reklamacce je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na Zboží vyskytla, a to v průběhu lhůty k uplatnění práv z vadného plnění, resp. záruční doby, dle článku 3.3 tohoto Reklamačního řádu.

5.2 Společnost je povinna o Reklamacce rozhodnout (rozhodnutím se rozumí způsob řešení Reklamacce) ihned, bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

5.3 Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacce, pokud se Společnost nedohodne s Kupujícím na delší lhůtě. V této lhůtě Společnost též vyrozumí Kupujícího o způsobu vyřízení Reklamacce.

5.4 V případě, že Kupujícím není spotřebitel, neuplatní se lhůty uvedené v článcích 5.2 a 5.3 tohoto Reklamačního řádu, ale Společnost se zavazuje Reklamacce řešit v co nejkratší možné lhůtě po nezbytně nutnou dobu s ohledem na odborné posouzení Zboží dodavatelem nebo výrobcem.

5.5 Kupující uplatňuje Reklamacce nejlépe na adrese Společnosti, kde byla uzavřena Kupní smlouva, a není-li to možné například proto, že zboží bylo pevně namontováno či nainstalováno, tak na jiném místě.



5 Reklamační řád

5.6 Osoba vyřizující Reklamace, tj. pověřený pracovník Společnosti, je povinna Kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem Reklamace a jaký způsob vyřízení Reklamace Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

5.7 Společnost může Reklamaci posoudit:

- (a) přímo na své pobočce,
- (b) na reklamačním oddělení Společnosti,
- (c) předáním dodavateli nebo výrobcí na posouzení,
- (d) předáním záručnímu servisu na posouzení, případně opravit.

5.8 Společnost zamítne Reklamaci:

- (a) má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Společnost podle zákona nebo Kupní smlouvy, či tohoto Reklamačního řádu neodpovídá;
- (b) v případě, že Reklamace nebyla uplatněna ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění, resp. záruční době;
- (c) v případě, že je reklamováno běžné opotřebení Zboží způsobené jeho používáním, vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se Zboží obvykle používá;
- (d) nebyla-li Reklamace řádně uplatněna;
- (e) Zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno.

5.9 U Zboží prodávaného za nižší cenu se práva z vadného plnění nevztahují na vady, pro které byla nižší Kupní cena ujednána, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo při převzetí Kupujícím.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

6.1 Znění tohoto Reklamačního řádu může Společnost kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z Kupních smluv uzavřených před účinností nového Reklamačního řádu.

6.2 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 3. 2022.