

## 1. Obecná ustanovení / Účel

Stanovit pravidla jednání v reklamačním řízení se zákazníkem.

**1.1** Tento reklamační řád je nedílnou součástí každé Rámcové smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek TAMADEx spol. s r.o. a vztahuje se na všechny produkty a služby obstarané TAMADEx spol. s r.o. jako prodejcem (dále jen prodávající) na straně jedné, pro kupujícího na straně druhé.

**1.2** Kupující podpisem Rámcové smlouvy prohlašuje, že se před jejím uzavřením seznámil s obsahem tohoto reklamačního řádu a o jeho obsahu poučil i své konečné zákazníky, kteří s ním bez výhrady souhlasí.

## 2. Rozsah platnosti

Platí pro celou společnost.

Účinnost reklamačního řádu nabývá dnem 1. 12. 2016.

S tímto dokumentem je možno seznámit zákazníka.

## 3. Všeobecně

Ustanovení tohoto řádu se vztahují na řešení reklamací nákupu výrobků firmy TAMADEx spol. s r.o. realizované přímým nákupem. Při převzetí zboží od přepravní společnosti prosím postupujte dle pokynů přiložených u každé zásilky (paleta, nebo balík).

### Vymezení některých pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu a v souladu s platnými zákonnými předpisy se rozumí:

- **kupující** - fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky za účelem vlastního užití nebo dalšího prodeje
- **prodávající** - firma TAMADEx spol. s r.o., zastoupená pověřeným pracovníkem
- **zboží** - hotový výrobek nebo služba - které byly předmětem Kupní smlouvy (Smlouvy o dílo) mezi kupujícím a prodávajícím

## 4. Vady zboží

### 4.1 Reklamacce se vztahují na následující vady zboží (služby):

**a)** zjevné vady - vady, které kupující zjistí při převzetí zboží, kterou je povinen provést při převzetí dodávky podle Občanského zákoníku v platném znění:

- výrobky viditelně nesplňující jakostní požadavky dané ustanovením Kupní smlouvy - potvrzené objednávky,
- záměna sortimentu (vztahuje se na případ, kdy došlo k dodání jiných výrobků, než bylo uvedeno v objednávce),
- množství vada (vztahuje se na případ, kdy došlo k dodání jiného množství zboží, než bylo uvedeno v objednávce).

**b)** skryté vady - vady, které kupující nemohl zjistit při převzetí zboží (při poškození zboží ze strany dopravce) a které byly zjištěny v průběhu doby záruky např. (vada materiálu, výpadek funkce, atd.)



#### 4.2. Reklamacie se nevztahují na následující případy:

- vady výrobků, na které byla při nákupu zboží poskytnuta sleva
- vady výrobků, o kterých kupující v době uzavření smlouvy věděl, nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět
- zjevné vady výrobků, které nebyly kupujícím oznámeny ihned při převzetí dodávky (viz Občanský zákoník v platném znění)
- na nedodržení dodací lhůty
- skryté vady výrobků, které nebyly oznámeny prodávajícímu ihned po jejich zjištění
- vady výrobků, vzniklé vlivem vnějších událostí, které nezpůsobil prodávající (např. nedodržení předepsaných podmínek použití nebo manipulace a p.-viz Občanský zákoník v platném znění)

#### 5. Nároky z vad zboží

V případě oprávněných reklamací **zjevných vad**, poskytuje prodávající kupujícímu následující náhrady:

- opravu
- výměnu vadného zboží za náhradní (bezvadné)
- finanční vyrovnání (formou dobropisu)
- poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny
- v případě záměny či množstevní vady lze tento rozpor řešit dohodou s následující výměnou, případně doplněním chybějícího zboží v co nejkratším možném termínu, event. vrácením neobjednaného zboží zpět

V případě oprávněných reklamací **skrytých vad**, poskytuje prodávající kupujícímu následující náhrady:

- opravu
- výměnu vadného zboží za náhradní (bezvadné)
- poskytnutí přiměřené slevy z kupní cen
- finanční vyrovnání (formou dobropisu)

#### 6. Uplatnění a způsob řešení reklamacie

##### 6.1. Místo uplatnění reklamacie

Kupující uplatní reklamaci výrobku, případně dodávky zboží a to buď písemným oznámením, nebo osobně u vedoucího firmy v sídle společnosti, dále jen telefonicky, nebo emailem.

- v případě zjevných vad ihned při převzetí zboží (Občanský zákoník v platném znění)
- v případě skrytých vad ihned po jejich zjištění po rozbalení zboží nejdéle však do 48 hodin od přebrání zboží od dopravce
- v případě vady funkčnosti nejdéle v době do 3 měsíců od data přijmutí zboží

Kupující je povinen formou emailu či písemně k uplatnění reklamacie předložit:

Fotografie poškozeného zboží a samotného obalu před a po rozbalení, uvést číslo dodacího listu či faktury, ke které se reklamacie vztahuje. Při poškození ze strany dopravce je také nutné doložit kopii předávacího a reklamačního protokolu, kde je uveden záznam o poškozeném zboží (o jaký produkt se jedná a jaké množství bylo poškozeno) viz informační leták, který je přibaleno ke každé zásilce.



Vše odešlete nejpozději do 2 dnů:

Email: [expedice@tamadex.cz](mailto:expedice@tamadex.cz) / [prodej@tamadex.cz](mailto:prodej@tamadex.cz)

Adresa: TAMADEX spol. s r.o., Žabokrký 50, 549 31, Hronov

**Reklamační řízení bude zahájeno až po obdržení všech podkladů.**

## 6.2. Způsob řešení reklamace

Reklamaci řeší obchodní zástupce ve spolupráci s expedicí firmy TAMADEX spol. s r.o., nebo s vedením firmy.

Odpovědný pracovník firmy (obchodní zástupce, případně VF) je povinen vyrozumět kupujícího o výsledku reklamačního řízení nejpozději do 30ti dnů od předání podkladů k reklamačnímu řízení, pokud se obě strany nedohodnou na lhůtě delší (např. pokud je delší lhůta nutná v důsledku prováděných zkoušek reklamovaného zboží).

V ostatních bodech se reklamační řízení řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

## 7. Související dokumentace

Občanský zákoník v platném znění.

V Hronově dne 1.12.2016

---

*Jednatel firmy - Miroslav Štěpán ml.*

