

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího, tzn. **společnost BIOMAC s.r.o.**, IČ: 25859145, DIČ: CZ25859145, se sídlem: Brničko 1009, Uničov 783 91 jako prodávající (dále jen "**BIOMAC**" nebo Prodávající), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží pořízeného od Prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího Kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve Všeobecných obchodních podmínkách. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve Všeobecných obchodních podmínkách. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

Jako doklad o záruce vystavuje BIOMAC ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka) a vyplněný záruční list se všemi zákonem uvedenými a potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejména: název zboží, délka záruky, cena, množství, výrobní číslo).

Záruční list obsahuje název společnosti BIOMAC, její identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává Prodávající namísto záručního listu Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, BIOMAC v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu BIOMAC zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

Prodloužená záruka - tato záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoli související reklamou, přičemž v takovém případě záruční list vždy obsahuje shora uvedené náležitosti a je vydán v souladu s výše uvedenými podmínkami.

### II. Délka záruky

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží Kupujícím, případně dnem uvedeným na záručním listě.

Při prodeji spotřebního zboží je zákonná záruční doba 24 měsíců, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. - taková charakteristika je vždy uvedena u zboží - pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Jde-li o věci použité, neodpovídá BIOMAC za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12ti měsíců ode dne převzetí věci Kupujícím. Tuto dobu uvede BIOMAC v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

BIOMAC může tuto zákonnou lhůtu prodloužit. Délka záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě (v části Záruka). Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené záruční lhůty. Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

U prodloužené záruční lhůty se reklamáce řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.

### III. Záruční podmínky

Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého dodacího listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně zdokumentovat (vyfotit a popsat) a oznámit e-mailem na adresu: [info@biomac.cz](mailto:info@biomac.cz), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem, nebo poštou Prodávajícímu. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však výrobcí možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Kupující může zboží reklamovat osobně na sídle Prodávajícího, nebo odeslat poštou na adresu **BIOMAC s.r.o., Brničko 1009, Uničov 783 91, Česká Republika**. Je-li však v záručním listě zboží uveden autorizovaný servis, který je v místě Prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní Kupující právo v autorizovaném servisním středisku (viz seznam autorizovaných servisů na [www.BIOMAC.cz](http://www.BIOMAC.cz) v sekci "Autorizované servisy").

Kupující může vadné zboží na reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny Prodávajícího nebo autorizovaného servisu. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejména zpáteční adresa a telefonní číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Tento postup je doporučen i Kupujícímu-spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamáce (viz níže).

Kupující-podnikatel doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné výrobní číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek výrobní číslo má). Tento postup je doporučen i Kupujícímu-spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

BIOMAC negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, BIOMAC neschválenými součástmi, jejichž funkčnost nebyla Kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li Prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní s uvedeným seznamem.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného vybavení, nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není

obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s montážním návodem a uživatelskou příručkou, s výjimkou běžných odchylek.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

- a. mechanickým poškozením zboží,
- b. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- c. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním odborné péče o zboží,
- d. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- e. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů výrobku,
- f. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- g. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Kupujícím a Prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo Prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

Zjistí-li technik, že příčinou problémů není reklamovaný výrobek, ale neodborná montáž, skladování, nevhodné používání, přílišné zatěžování, přetěžování výrobku, bude reklamační žádost zamítnuta. V případě, že Kupující souhlasí s placenou opravou, bude účtována dle aktuálního platného ceníku. Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době, nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Kupujícího (resp. na základě uzavřené objednávky, případně servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

Zařízení a doplňky, které podléhají běžnému opotřebení je možno chápat jako "spotřební materiál". BIOMAC upozorňuje tímto Kupujícího na uvedenou skutečnost a doporučuje provádět odbornou údržbu a servis. Záruka však tímto upozorněním není omezena.

BIOMAC má právo odmítnout přijetí zboží do reklamační v případě, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

#### IV. Vyřízení reklamační

Je-li Kupující-spotřebitel, o reklamaci BIOMAC rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady BIOMAC vyřídí bez

zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem - takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke Kupujícímu-podnikateli, kdy o reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 40ti dnů ode dne uplatnění reklamace.

BIOMAC vydá Kupujícímu-spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem, bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30ti dnů po vyřízení reklamace - zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl Kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

Po vyřízení reklamace BIOMAC informuje o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMSkou, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.

V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60ti dnů od data podání reklamace) je BIOMAC oprávněna účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost občanským průkazem nebo platným cestovním pasem.

## V. Spotřební materiál

Je-li obsahem balení či předmětem koupě doplňky či náhradní díly brané obecně jako spotřební materiál, bývá jeho obvyklá životnost 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak.

Právo Kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vznikne vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu. BIOMAC vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

Výše uvedená obvyklá živostnost je Prodejcem vždy uvedena i u nabízeného zboží, jinak se nemá možnost této živostnosti dovolávat.

## VI. Bezplatný servis

Na produkty prodávané s delší zárukou než 24 měsíců je zajišťován po uplynutí lhůty 24 měsíců tzv. bezplatný servis. V případě vady zboží po lhůtě 24 měsíců bude takový produkt přijat do servisu a bude opraven nebo vyměněn za jiný kus se stejnými nebo lepšími parametry. Pokud ani jedno z těchto řešení nebude možné, bude vystaven dobropis. Prodávající se zavazuje takovýto servis ukončit ve lhůtě 35 dnů od přijetí zboží - po uplynutí této lhůty má kupující právo od smlouvy odstoupit.

## VII. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2017 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle BIOMAC nebo jako dokument na [www.BIOMAC.cz](http://www.BIOMAC.cz).