Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené zákazníkem (dále jen „Kupující“) od společnosti KAMAT spol. s r.o. IČ: 455 38 701, se sídlem Kpt. Jaroše 470, Krčín, 549 01 Nové Město nad Metují, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajský soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 1812 (dále jen „**Prodávající**“) v prodejnách Prodávajícího nebo v internetovém obchodě Prodávajícího (https://obchod.kamat.cz a https://www.elektroprovsechny.cz).

1.2. Tento reklamační řád byl vypracován v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na zboží, u kterého přes veškeré úsilí Prodávajícího o zachování nejvyšší možné kvality zboží, vznikne na straně Kupujícího důvod k uplatnění práv z vadného plnění v zákonné lhůtě a upřesňuje postup smluvních stran v případě, že vznikne na straně Kupujícího oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží (dále jen „reklamace“).

1.3. Reklamační řád je součástí Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího. Uskutečněním objednávky Kupující stvrzuje, že se seznámil se zněním tohoto reklamačního řádu, a že s ním souhlasí.

2. Výluky z odpovědnosti za vady

2.1. Prodávající neodpovídá za vady zboží, které vznikly zejména v důsledku:

a) neodborné montáže, zacházení či obsluhy nebo použití zboží v rozporu se stanoveným technologickým postupem;
b) používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci nebo jiným porušením technologické kázně ze strany Kupujícího;
c) mechanického poškození způsobeného Kupujícím;
d) zásahu vyšší moci (např. živelné pohromy);
e) nadměrného zatěžování nebo používání v rozporu s určením zboží;
f) běžného opotřebení odpovídajícího povaze a době užívání zboží.

3. Vyřízení reklamace

3.1. Práva Kupujícího z vadného plnění jsou upravena ve Všeobecných obchodních podmínkách Prodávajícího, jejichž je tento Reklamační řád nedílnou součástí.

3.2. Kupující je oprávněn vytknout vady dodaného zboží Prodávajícímu osobně v prodejnách Prodávajícího, a to v provozní době daných prodejen, e-mailem na adrese kamat@kamat.cz či telefonicky na telefonním čísle +420 491 470 677, od pondělí do pátku od 7:00 do 16:30 hod.)

3.3. U prodávajícího jsou dva postupy reklamace zboží:
a) postup pro reklamaci neoznačeného zboží
b) postup pro reklamaci zboží označeného „RFVE“

3.4. **Postup reklamace u neznačeného zboží:**

3.4.1. Kupující je při uplatnění reklamace povinen předložit Prodávajícímu reklamované zboží (nebo jeho reklamovanou část, je-li to účelné – takový případ je nutno předem konzultovat s Prodávajícím). Kupující musí Prodávajícímu prokázat nákup reklamovaného zboží dokladem o koupi nebo jiným věrohodným způsobem.

3.4.2. V případě zaslání reklamovaného zboží (nebo jeho reklamovanou část, je-li to účelné – takový případ je nutno předem konzultovat s Prodávajícím) prostřednictvím přepravy, je Kupující povinen zabalit zboží do vhodného obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy daného zboží.

3.5. **Postup reklamace u zboží označeného „RFVE“**

3.5.1. U vybraného zboží označeného na webových stránkách Prodávajícího a v prodejních dokladech (dodacím listu nebo faktuře) „RFVE“, je postup při uplatnění reklamace odlišný od ostatního zboží.

3.5.2. Pro vyřízení reklamace u zboží označeného „RFVE“, pokud to povaha závady umožňuje a nehrozí tím škoda nebo bezpečnostní riziko, ponechá Kupující zařízení zapojené a v provozuschopném stavu. Kupující by neměl bez předchozí konzultace s Prodávajícím provádět zásahy do zařízení (zejména demontáž), neboť takový postup může ztížit posouzení vady a průběh reklamace.

3.5.3. Kupující při uplatnění reklamace kontaktuje Prodávajícího způsobem uvedeným v bodě 3.2 tohoto článku a prokáže nákup reklamovaného zboží dokladem o koupi, sdělí Prodávajícím sériové číslo reklamovaného zboží a současně uvede dostupné informace o závadě, zejména popis vady, chybová hlášení, technické údaje zařízení, popřípadě předloží Prodávajícímu fotodokumentaci dané závady.

3.5.4. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu při řešení reklamace přiměřenou součinnost, zejména:

a) umožnit, je-li to technicky možné, vzdálený přístup k zařízení,
b) postupovat podle pokynů Prodávajícího nebo výrobce, pokud směřují k diagnostice nebo odstranění vady.

3.5.5. Prodávající ohledně reklamovaného zboží vyrozumí výrobce, který provede dálkovou analýzu reklamovaného zboží. Kupující poskytne prostřednictvím Prodávajícího výrobci k provedení analýzy součinnost, případně poskytne součinnost přímo výrobci, je-li to pro řešení reklamace účelné. Na základě provedené analýzy sdělí Prodávající Kupujícímu další postup reklamace, kdy může dojít k dálkové opravě zboží, či může být Kupující vyzván k předání zboží k jeho opravě či výměně.

3.5.6. Neposkytnutí součinnosti ze strany Kupujícího může ztížit posouzení vady a může vést k přiměřenému prodloužení doby vyřízení reklamace.

3.5.7. Prodávající může Kupujícímu doporučit využití technické podpory výrobce; tím není dotčeno právo Kupujícího uplatnit reklamaci u Prodávajícího.

3.6. Prodávající je povinen vydat zákazníkovi reklamační protokol, ve kterém je uvedeno, kdy Kupující reklamaci uplatnil, co je předmětem reklamace, jaký způsob řešení reklamace Kupující požaduje a kontaktní údaje na Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Pokud Kupující zboží do reklamačního řízení zaslal přepravní službou, obdrží reklamační protokol e-mailem, který pro tento účel Prodávajícímu sdělil.

3.7. Pokud reklamaci uplatňuje Kupující spotřebitel, musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena nejpozději 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se spotřebitelem nedohodne jinak.

3.8. Pokud reklamaci uplatňuje Kupující podnikatel, je lhůta pro vyřízení reklamace smluvně dohodnuta na dobu 30 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. V případě prodloužení doby z důvodů uvedených výše, musí Prodávající vyřídit reklamaci alespoň ve lhůtě přiměřené.

3.9. Lhůta pro vyřízení reklamace je pozastavena v případě, že Prodávající neobdržel od Kupujícího veškeré podklady potřebné pro řádné vyřízení reklamace nebo zboží nedodá kompletní. O této skutečnosti je Kupující bez zbytečného odkladu Prodávajícím informován. Lhůta začne opět běžet až po dodání vyžádaných podkladů Kupujícím.

3.10. V případě oprávněné reklamace má Kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů. Právo na náhradu těchto nákladů je Kupující povinen uplatnit u Prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od uplynutí lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění. Kupující je povinen Prodávajícímu předložit doklady prokazující výši účelně vynaložených nákladů. V případě neuznání reklamace není Prodávající povinen tyto náklady Kupujícímu hradit.

3.11. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího e-mailem nebo telefonicky o způsobu vyřízení reklamace. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení reklamace opět zasláno přepravní službou na adresu Kupujícího, nebo na adresu, kterou k tomu Kupující Prodávajícímu sdělí.

3.12. Písemné potvrzení o způsobu vyřízení reklamace, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace, předá Prodávající Kupujícímu spolu se zbožím po vyřízení reklamace.

3.13. Při osobním výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

4. Reklamace poškozené zásilky přepravcem

4.1. Při převzetí zboží je Kupující povinen zkontrolovat jeho stav. Zjistí-li při převzetí zjevné poškození zboží, doporučuje se sepsat s přepravcem zápis o škodě ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží Kupující a druhé přepravce.

4.2. Zjistí-li Kupující poškození zboží až po jeho převzetí, je povinen bez zbytečného odkladu informovat přepravní společnost a požadovat sepsání dodatečného zápisu o škodě.

4.3. Kupující po předchozí dohodě s Prodávajícím zašle reklamované zboží bez zbytečného odkladu na dohodnutou adresu za účelem zahájení reklamačního řízení, a to spolu s kopií zápisu o škodě, byl-li tento sepsán.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Prodávající oprávněn kdykoliv reklamační řád změnit. Reklamační řád pak pozbývá platnosti a účinnosti dnem nabytí účinnosti pozdějšího reklamačního řádu.

5.2. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.11.2026 a je k dispozici na internetových stránkách www.kamat.cz, https://obchod.kamat.cz/ a https://www.elektroprovsechny.cz