

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti

**ELSA GROUP s.r.o.**

se sídlem Praha 5 – Radotín, Vrážská 1496, PSČ 153 00

IČ: 272 12 483

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 104856

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese <https://www.tazne.cz/>

## Účel

Reklamační řád společnosti ELSA GROUP, s.r.o. upravuje vztah mezi společností ELSA GROUP s.r.o., jako **prodávajícím** (na straně jedné) a odběratelem služby či zboží, jako **kupujícím** (na straně druhé) po dobu trvání záruční doby na dodanou službu či zboží pro případ, že dodaná služba či zboží bude vykazovat vady. Dále zakládá povinnost prodávajícího zajišťovat pozáruční servis zboží a upravuje podmínky jeho poskytování.

## VYMEZENÍ POJMŮ

**Kupující = spotřebitel nebo podnikatel.**

**Kupující spotřebitel (či pouze spotřebitel) = osoba**, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti (na rozdíl od prodávajícího), ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.

**Kupující podnikatel = kupující, který není spotřebitelem.** Za něj se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

## Obsah

1. Obecná ustanovení.....	1
2. Společná ustanovení.....	2
3. Záruční podmínky .....	2
4. Termíny a způsob řešení záručních oprav .....	2
5. Hlášení záručních oprav .....	3
6. Pozáruční servis.....	3
7. Závěrečná ustanovení .....	3

## 1. Obecná ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád se řídí platnými zákonnými normami, především zákonem číslo 513/1991 Sb. Obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů, případně též zákonem číslo 89/2012 Sb. Občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů a ve vztahu ke spotřebitelům dle zákona číslo 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele též tímto zákonem ve znění pozdějších předpisů.
- 1.2. Reklamační řád prodávajícího je veřejně přístupným dokumentem prodávajícího. Pro každého zákazníka je dostupný na internetových stránkách prodávajícího, v sídle prodávajícího, v provozovně prodávajícího a na vyžádání bude zákazníkovi poskytnut v tištěné podobě v aktuálním znění platném k datu pořízení tiskové kopie. Prodávající si vyhrazuje právo změny Reklamačního řádu v případě změny zákonných norem, kterými se Reklamační řád řídí.

## 2. Společná ustanovení

- 2.1. Délka záruční doby může být upravena odlišně od ustanovení Reklamačního řádu na základě údaje, který je uveden v záručním listě k výrobku, případně na dodacím listu, pokud se jedná o službu nebo výrobek, k němuž nebyl vystaven záruční list, nebo může být odlišná délka záruční doby upravena smluvně v rámci Všeobecných obchodních podmínek.
- 2.2. Dojde-li k rozporu mezi údaji o délce záruční doby, platí údaj uvedený ve smlouvě, není-li smlouvy, pak platí údaj uvedený v záručním listě. Pokud není záruční doba uvedena v žádném z výše citovaných dokumentů, platí zákonná záruční doba.
- 2.3. Pokud dojde k rozporu mezi záručními podmínkami uvedenými v záručním listě a záručními podmínkami uvedenými v tomto Reklamačním řádu, platí údaje uvedené v záručním listě.
- 2.4. Uplatnění závazku prodávajícího, plynoucího z poskytnuté záruky, vyplývá ze smlouvy, záručního listu, typového listu nebo z dokladu o nabytí či zaplacení zboží nebo služby. Kupující je povinen na vyzvání prodávajícího takový doklad předložit.
- 2.5. Kupující se zavazuje předat prodávajícímu zprávu o reklamované závadě bez zbytečného odkladu, při hlášení závady je povinen uvést co nejpřesněji popis závady a situace, která ke vzniku závady vedla, jakož i všechna ostatní závažná fakta, která mohou mít ke vzniku závady vztah.
- 2.6. Záruční servis je prováděn v provozovně prodávajícího v Praze 5, Vrážská 1496.
- 2.7. Materiál a práci technika v záruční době hradí prodávající.
- 2.8. Záruční doba se prodlužuje o dobu od prokazatelného nahlášení závady kupujícím do odstranění závady.

## 3. Záruční podmínky

- 3.1. Dodávané zboží vybavuje prodávající záručním listem, pokyny pro obsluhu a instalaci, tažná zařízení typovým listem a na vyžádání též prohlášením o shodě nebo potvrzením schválení o technické způsobilosti výrobku.
- 3.2. Záruční lhůta na prodané výrobky je 24 měsíců. Na pevnost nosné části tažných zařízení (bez kulových čepů) poskytujeme **doživotní záruku** při první montáži za podmínky, že montáž provedl autorizovaný servis pověřený k montáži prodávajícím a byly dodrženy pravidelné kontroly. Podmínky pro uplatnění doživotní záruky jsou k dispozici na adrese [www.tazne.cz/dozivotni-zaruka/](http://www.tazne.cz/dozivotni-zaruka/).
- 3.3. Záruční lhůta na servisní práce je 3 měsíce. Na kódování řídicích jednotek poskytujeme bezplatně opětovné nakódování v rámci jednoho roku od prvního úkonu.
- 3.4. Kupující není oprávněn provádět bez souhlasu prodávajícího jakékoliv zásahy do zboží. Úprava zboží, či jakýkoliv jiný zásah, neuvedený v pokynech k obsluze nebo k instalaci, zadává důvod ke zrušení záruky zboží.
- 3.5. Doporučené montážní podmínky jsou uvedeny v záručním listě ke zboží, případně též v dokumentaci k němu.
- 3.6. Povrchová koroze, nebo poškrábání povrchové úpravy (barvy) jsou vlastnostmi tažných zařízení nikoli vadami zboží. Přijímání a vyřizování reklamací zboží není tímto dotčeno.

## 4. Termíny a způsob řešení záručních oprav

- 4.1. Prodávající se zavazuje zahájit práce vedoucí k nápravě reklamované skutečnosti v pracovní dny do 24 hodin po průkazném nahlášení závady kupujícím.
- 4.2. Místem uplatnění a řešení reklamace je provozovna prodávajícího. Po dohodě prodávajícího s kupujícím může být stanoveno jiné místo, například v případě, že kupující zboží či službu zakoupil za účelem dalšího prodeje.
- 4.3. V případě, že třetí osoba (např. autoservis) diagnostikuje závadu na vozidle způsobenou vadou zboží dodaného prodávajícím, nebo jejími partnery, je kupující povinen zboží reklamovat u organizace, kde jej zakoupil. Zásah třetí osoby do zboží, jeho částí a/nebo elektrického nebo datového vedení zakládá důvod pro zrušení záruky.
- 4.4. Prodávající si vyhrazuje právo řešit reklamaci bezplatnou náhradou zboží stejným zbožím nebo modernějším zbožím s parametry shodnými nebo vyššími.
- 4.5. Prodávající v žádném případě nenesou zodpovědnost za případné škody či ušlý zisk v přímé či nepřímé souvislosti s užíváním dodaného zboží nebo služby.

- 4.6. Dopravu reklamovaného zboží k prodávajícímu hradí kupující. Kupující spotřebitel může uplatnit právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s dodáním reklamovaného zboží k prodávajícímu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vadu vytknout. Dopravu zboží zpět ke kupujícímu spotřebiteli hradí prodávající.
- 4.7. Proávající se zavazuje, že reklamovanou závadu odstraní co nejrychleji a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady a doba potřebná k dopravě reklamovaného zboží k výrobcí a zpět. Lhůta pro odstranění reklamované závady u zboží zakoupeného kupujícími podnikateli může být až 60 dnů ode dne uplatnění reklamace.

## 5. Hlášení záručních oprav

- 5.1. Pro uplatnění práva z vadného plnění doporučujeme vyplnit formulář "[Reklamační protokol](#)" s identifikací reklamovaného zboží, identifikací kupujícího a popisem důvodu reklamace.
- 5.2. Kupující má možnost uplatnit reklamaci jedním ze způsobů:
- 5.2.1. Osobně v provozovně prodávajícího na adrese: ELSA GROUP s.r.o., Vrážská 1496, 153 00, Praha 5
- 5.2.2. Písemně doporučeným dopisem zaslaným na adresu společnosti ELSA GROUP s.r.o..
- 5.2.3. E-mailem zaslaným na adresu [reklamace@elsagroup.cz](mailto:reklamace@elsagroup.cz)

## 6. Pozáruční servis

- 6.1. Proávající se zavazuje provádět v rámci svých možností pozáruční servis zařízení a služeb, které dodal a to za těchto podmínek:
- 6.1.1. Pozáruční servis je prováděn za úplatu.
- 6.1.2. Proávající zahájí práce směřující k opravě co nejrychleji a bez zbytečného odkladu, ve většině případů v pracovní dny do 24 hodin po nahlášení závady kupujícím.
- 6.1.3. Požadavek na pozáruční servis lze uplatnit pouze v případě, že kupující má splněny všechny závazky vůči prodávajícímu.
- 6.1.4. Místem řešení závady je provozovna prodávajícího. Po dohodě prodávajícího s kupujícím může být stanoveno jiné místo.
- 6.1.5. Proávající může po dohodě s kupujícím řešit závadu náhradou zařízením modernějším zařízením s parametry shodnými nebo vyššími. Tato změna si může zprostředkovaně vynutit i výměnu jiných komponent, kterých se původně řešená závada netýká.
- 6.1.6. Proávající se zavazuje v rámci poskytování pozáručního servisu odstranit závadu co nejrychleji a bez zbytečného odkladu, o termínu odstranění pověřený pracovník prodávajícího 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.
- 6.1.7. Způsob hlášení pozáručních závad kupujícím je shodný jako při uplatňování reklamací.
- 6.1.8. Podmínky pozáručního servisu mohou být stanoveny smluvně na základě servisní smlouvy mezi kupujícím a prodávajícím.
- 6.1.9. Doprava zboží je realizována na náklady kupujícího.

## 7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento Reklamační řád se týká všech výrobků, zařízení a služeb dodaných prodávajícím právnickým i fyzickým osobám na území České republiky. Poskytování servisních služeb mimo území České republiky se řídí zvláštní dohodou mezi kupujícím a prodávajícím.