



Reklamační řád pro spotřebitele

Tento Reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu VYBO Electric a.s. na umístěného na webovém rozhraní kelheim.cz (dále jen „**webové rozhraní**“) od **společnosti**:

VYBO Electric a. s., se sídlem Radlinského 18, 052 01 Spišská Nová Ves, Slovenská republika

IČ: 45 537 143

DIČ: 2023029822

zapsané v obchodním rejstříku vedeného okresním soudem Košice I., sp. zn. 25661 / V

adresa pro doručování: Radlinského 18, 052 01 Spišská Nová Ves, Slovenská republika

telefonní číslo: + 420 607 351 715

kontaktní e-mail: podpora@vyboelectric.eu

1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1.1. Jako prodávající odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- je vhodné k účelu, pro který jej požadujete a s nímž jsme souhlasili;
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Neodpovídáme za vady, které se na zboží vyskytnou **až po jeho převzetí**.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, a to, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

1.2. Dále odpovídáme, že zboží vedle ujednaných vlastností:

- je vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, a to i s ohledem na naše veřejná prohlášení, zejména reklamou nebo označením;
- je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat;
- odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme vám poskytli před uzavřením smlouvy.

Nad rámec zákonné doby pro spotřebitele pro vytknutí vady neposkytujeme žádnou záruku za jakost.

1.3. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá vaší představě, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 6 [Všeobecných obchodních podmínek](#).



1.4. Neodpovídáme za:

- poškození zásilky zaviněné přepravní společností;
- opožděné dodání zboží zaviněné přepravní společností;
- opožděné dodání zboží zaviněné nesprávně uvedenými kontaktními údaji;
- případné nedodání zboží, ke kterému došlo vinou subdodavatele v důsledku jakéhokoliv omezení případně zrušení distribučních práv nebo jiných nepředvídatelných překážek.

2. V jaké době můžete vadu vytknout?

2.1. U nepoužitého spotřebního zboží může kupující vytknout vadu, která se na věci projeví v době **dvou let od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

U použitého zboží může kupující vytknout vadu, která se na věci projeví v době **jednoho roku od převzetí zboží**.

2.2. V případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly, neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

3.1. Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174b. Ustanovení § 2106 a 2107 o právech z vadného plnění se nepoužijí.

3.2. V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

a) Výměna zboží

Výměnu zboží v důsledku existence vady při převzetí zboží **můžete požadovat vždy**, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s opravou věci nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být vada odstraněna opravou bez značných obtíží pro kupujícího.

b) Oprava věci

Pokud je možné zboží opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady. Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni zboží opravit, případně, že oprava je nepřiměřeně nákladná, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady, jsme oprávněni vás informovat o odmítnutí opravy. V takovém případě vás budeme neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

c) Sleva z kupní ceny

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada, **můžete požadovat** přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud:

- jsme vady odmítli odstranit nebo jsme je neodstranili v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo



- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách);
- vada je podstatným porušením smlouvy;
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- z našeho prohlášení či z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době (nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace) nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

d) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- pokud jsme vady odmítli odstranit nebo jsme ji neodstranili v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrobí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- vada je podstatným porušením smlouvy;
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží);
- z našeho prohlášení či z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době (nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace) nebo bez značných obtíží pro kupujícího; nebo
- vada byla způsobena nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena námi nebo na naši odpovědnost; případně byla-li vada způsobena v důsledku nedostatku v návodu, který jsme vám spolu se zbožím poskytli.

Právo na odstoupení od smlouvy vám nenáleží, je-li vada zboží nevýznamná.

3.3. Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi. Výjimkou jsou případy, kdy:

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) jste použili věc ještě před objevením vady;
- c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním nebo opomenutím; nebo
- d) jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

4.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:



- jste vadu sami způsobili; nebo
- se vada na věci vyskytla až po jejím převzetí;
- uplynula záruční doba.

4.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním zboží nebo jeho součástí (běžným opotřebováním výrobku nebo jeho částí se rozumí opotřebování především: pracovních částí strojů nebo příslušenství např. šneků, ozubení, uhlíků atd., ochranných prvků např. zachytávačů, bezpečnostních krytů, štítů atd., opotřebování ložisek na elektromotoru, opotřebování chladicích ventilátorů na měničích frekvence, opotřebování tlačítek, knoflíků a jiných ovládacích částí měničů frekvence);
- vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v okamžiku, kdy jste je převzali; nebo
- věci, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména zboží, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby).

4.3. Nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na situace, kdy závada vznikla:

- mechanickým poškozením výrobku;
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
- používáním výrobku v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy na prostředí, které jsou prodejcem nebo výrobcem přímo určené;
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží;
- v důsledku použití neautorizovaného softwaru a spotřebního materiálu, nebo pokud se vada projevuje pouze u softwaru u kterého nejste schopný doložit legální způsob pořízení;
- v důsledku nadměrného zatěžování nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami;
- v důsledku provedení nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů (nekvalifikovaným zásahem se rozumí zásah jakékoli jiné osoby vyjma prodávajícího nebo autorizovaného servisu);
- v důsledku toho, že jste zboží upravili (nátěry, ohýbání atd.), pokud tato závada vznikla v důsledku této úpravy;
- v důsledku chybně vykonanému upgradu firmware;
- v důsledku poškození výrobku přírodními silami nebo vyšší mocí.

5. Jak postupovat při reklamaci?

5.1. Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. **Jste povinen označit chybné vlastnosti nebo popsat projevy vady.**

K uznání reklamované vady nedojde, pokud se používáním výrobku po výskytu reklamované vady jeho stav změnil natolik, že bude obtížné nebo nemožné reklamovanou vadu posoudit (např. měnič frekvence zaslaný na reklamaci je zničený nebo shořelý, vinutí elektromotoru je zničené nebo shořelé).

Za vadu, na kterou se vztahuje záruka není možné považovat změnu vlastností, které vznikly v důsledku nerespektování návodu na použití, v důsledku přepravy a manipulace kupujícím,



v důsledku nesprávného používání nebo neodborného zásahu, v důsledku zaviněného poškození kupujícím nebo třetí osobou, v důsledku přirozených změn materiálů nebo působením vnějších vlivů (např. oxidace, korozie, opotřebování nátěrů, změna odstínu barvy plastových materiálů apod.), v důsledku živelné pohromy nebo jiných vlivů (např. poruchou v elektrické síti).

5.2. Při zaslání výrobku na reklamaci jste povinen poskytnout součinnost při řešení reklamace a to především:

- zasláním projektové dokumentace nebo schéma zapojení podle které bylo zařízení instalované do provozu;
- sdělením způsobu zapojení a druhu jištění, který byl použitý;
- informací o tom, které oprávněná osoba měnič frekvence, softstartér nebo elektromotor kontrolovala před zapojením, zapojila a spustila do provozu (popř. měřila fázové proudy po uvedení do zkušebního provozu);
- popsáním druhu závady, kterou reklamujete a popsáním okolností, při kterých závada nastala (např. při montáži, při bouřce, po výpadku napájení elektrické sítě atd.).

5.3. Zboží zasláné k reklamaci bude testované pouze na Vámi uvedenou chybu v reklamačním protokolu nebo v přiloženém dokumentu s popisem chyby.

5.4. **Vezměte na vědomí, že zařízení odevzdané k reklamaci má být v továrním nastavení.**

5.5. **Pokud je přístup do zařízení chráněn heslem nebo jiným zabezpečením přístupu, jste při uplatnění reklamace povinni tuto ochranu zrušit nebo heslo uvést v popisu chyby.**

5.6. **Vezměte na vědomí, že v případě, že je výrobek nebo jeho součást znečištěná nebo nesplňuje hygienické podmínky, vystavujete se tím riziku zamítnutí reklamace.**

5.7. **Vezměte na vědomí, že odborná montáž je předepsaná u všech výrobků prodávaných společností VYBO Electric a.s. Může ji vykonat pouze firma, nebo osoba s příslušným živnostenským oprávněním. Při uplatnění reklamace požadujeme předložení dokladu o vykonání této odborné montáže.**

5.8. **Reklamace přijímáme** na adrese uvedené v záhlaví tohoto dokumentu.

Pokud máte zájem o opravu věci, a v potvrzení o trvání práv z vadného plnění (záručním listu) je uvedena osoba určená k opravě, jste povinni uplatnit reklamaci u této osoby. Tuto povinnost máte pouze v případě, že se tato osoba nachází na stejném místě jako my nebo na místě k vám bližším.

5.9. Doporučený postup při reklamaci:

- reklamaci je možné uplatnit e-mailem zasláným na adresu: servis@vyboelectric.eu;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o slevu z kupní ceny, výměnu zboží, opravu věci, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamace nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu sídla nebo provozovny (příp. na adresu osoby určené k opravě), přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- **pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad – fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.**



Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

- 5.10. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady.
- 5.11. Při uplatnění reklamace vám vydáme písemné potvrzení, které obsahuje datum uplatnění reklamace, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a také vaše kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
- 5.12. Reklamace včetně odstranění vady vyřizujeme nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s vámi v konkrétním případě nedohodne na lhůtě delší. Ohledně vyřízení reklamace, včetně jejího způsobu, vás budeme v této lhůtě informovat.
- 5.13. Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 5.14. Po vyřízení reklamace vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 5.15. **V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.**

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 4.11.2024.