

Tento reklamační řád obchodní společnosti EMOS spol. s r.o., IČ 19014104, se sídlem Přerov, Přerov I - Město, Lipnická 2844, PSČ 75002, (dále jen „prodávající“). Tento Reklamační řád byl zpracován dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek ze dne 1. 10. 2023 prodávajícího a upravuje podmínky uplatnění práva kupujícího – podnikatele, který jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „kupující“), z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamací“), a vztahuje se na reklamací zboží, které bylo prodávajícím dodáno kupujícímu, a to na základě rámcové kupní smlouvy nebo kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím (dále jen „kupní smlouva“).

## 1. Úvodní ustanovení a odpovědnost prodávajícího

- 1.1. Proávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí odpovídá kupní smlouvě, zejména že nemá vady. Proávající zejména odpovídá, že v době, kdy kupující zboží převzal:
  - má zboží vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které mohl kupující rozumně očekávat;
  - se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému mu se věc tohoto druhu obvykle používá;
  - zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- 1.2. Kupující je povinen si zboží při převzetí prohlédnout a případné vady zjistitelné při této prohlídce je kupující povinen uplatnit u prodávajícího nebo smluvního přepravce prodávajícího při převzetí, přičemž jakékoli zjevné vady či poškození, nebo jiné nesrovnalosti v neúplnosti či vnějším poškození dodaného zboží, je kupující povinen zaznamenat při převzetí na daňovém dokladu (faktuře) nebo na přepravním listu smluvního přepravce prodávajícího, ustanovení čl. 3. a čl. 6 není tímto dotčeno.
- 1.3. Místem uplatnění reklamací u prodávajícího je reklamační oddělení prodávajícího na adrese: EMOS spol. s r.o., Lipnická č. 2844, Přerov, PSČ 750 02, tel: 581 261 281, e-mail: [reklamacie@emos.cz](mailto:reklamacie@emos.cz), ustanovení předchozího odstavce není tímto dotčeno.
- 1.4. Okamžikem uplatnění reklamací se rozumí doručení zboží a písemných dokladů dle odst. 1.2. a čl. 3 prodávajícímu na adresu místa uplatnění reklamací, nebo doručení vyzooměnění prodávajícímu o uplatnění reklamací u přepravce ve smyslu čl. 6.
- 1.5. Kupující nemá žádné nároky na případné úhrady nákladů souvisejících s reklamací či s případnou výměnou vadného zboží, nebylo-li smluvními stranami v kupní smlouvě dohodnuto jinak.

## 2. Záruka za jakost

- 2.1. Proávající poskytuje kupujícímu záruku za jakost jím dodaného zboží, čímž se zavazuje, že jím dodané zboží bude po dobu trvání záruční doby způsobilé pro použití k obvyklému účelu, k němuž je svým charakterem určeno, a že si po tuto dobu zachová obvyklé vlastnosti.
- 2.2. Doba záruky za jakost (záruční doba) zboží činí 24 měsíců (pokud není prodávajícím pro jednotlivé zboží stanoveno jinak). Doba záruky za jakost začíná běžet dnem vystavení daňového dokladu (faktury) prodávajícím k danému zboží. U zboží s omezenou dobou životnosti je doba záruky za jakost zkrácena. Seznam zboží se zkrácenou dobou záruky za jakost je uveden v příloze č. 1 k tomuto Reklamačnímu řádu.
- 2.3. Kupující je povinen podat prodávajícímu zprávu o vadách zboží, na které se vztahuje záruka za jakost bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Případné prodloužení a další používání zboží může zapříčinit prohloubení vady a celkové znehodnocení zboží, které může být důvodem pro zamítnutí reklamací, i když k němu došlo v době záruky za jakost.
- 2.4. Záruka za jakost se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.
- 2.5. Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost, nevzniká zejména, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na zboží vnějšími událostmi a nepůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek, např. vady způsobené běžným opotřebením, vnějšími atmosférickými nebo chemickými vlivy, vady způsobené při manipulaci se zbožím a s přepravou zboží a vady způsobené nevhodným skladováním, nesprávným používáním, nesprávnou údržbou nebo nesprávnou opravou zboží.
- 2.6. Právo na reklamací z titulu záruky za jakost zaniká, není-li uplatněno ve lhůtách uvedených v odstavci 2.2.
- 2.7. V případě neoprávněné reklamací se doba záruky za jakost neprodlužuje. Proávající má dále právo účtovat paušální poplatek za vzniklé servisní, přepravní a organizační náklady spojené s manipulací a testováním zboží. Výše tohoto poplatku je 200,- Kč včetně DPH na jeden případ.
- 2.8. Záruku za jakost nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet. Při intenzivním používání zboží může být obvyklá životnost zboží kratší než doba záruky za jakost, tuto skutečnost bere kupující uzavřením kupní smlouvy na vědomí.

## 3. Postup při uplatnění reklamací

- 3.1. Zjistí-li kupující, že dodané zboží má vady, řádně vyplní online reklamační protokol (na stránkách e-shopu prodávajícího), kde je možné také sledovat průběh reklamačního řízení, popř. si daný formulář může stáhnout a vyplnit offline. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno.
- 3.2. Vyplněný reklamační protokol včetně kopie dokladu o koupi (dodací list, faktura) zašle kupující společně s reklamovaným zbožím na adresu místa uplatnění reklamací, tj. EMOS spol. s r.o., Lipnická č. 2844, Přerov, PSČ 750 02. Ustanovení odst. 1.2. a čl. 6 není tímto dotčeno.
- 3.3. Proávající není povinen přijmout reklamací předmět plnění v případech, kdy je zboží doručeno nekompletní, s neúplnými či zjevně pozměněnými doklady, bez řádně vyplněného reklamačního protokolu nebo bez dokladu o koupi u prodávajícího či dokladu o úhradě. Pokud se rozhodne prodávající reklamací i přes některý ze zmíněných nedostatků přijmout a zavést do svého informačního systému, je oprávněn kdykoliv reklamací zamítnout.

## 4. Řízení reklamací

- 4.1. Reklamační oddělení prodávajícího po přezkoumání zaslaných dokladů a prohlídce reklamovaného zboží:
  - Uzná reklamovanou vadu a bez zbytečného prodloužení ji vyřídí.
  - Zamítne reklamací jako neoprávněnou a reklamované zboží zašle zpět kupujícímu.
  - Přijme reklamované zboží k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamací buďto uznána jako oprávněná a v rámci reklamačního řízení bez zbytečného prodloužení vyřízena, nebo zamítnuta.
- 4.2. O způsobu vyřízení reklamací vyzooměnění prodávající kupujícího v přiměřené lhůtě, zpravidla do 30 dnů od okamžiku uplatnění reklamací ve smyslu odst. 1.4. (ve složitých případech zpravidla do 60 dnů, nebo v případě, že vada výrobku vyžaduje testování nutné ke zjištění závady, do 30 dnů po uplynutí doby nutné k tomuto testování), a to písemně nebo některým z dálkových komunikačních prostředků.

## 5. Rozsah odpovědnosti prodávajícího

- 5.1. Odpovědnost prodávajícího za vady nevznikne, a tedy důvodem pro zamítnutí reklamací může být, mimo jiné zejména:
  - Je-li vada na zboží způsobena prokazatelně běžným opotřebením či nesprávným užíváním.
  - Jestliže nebyly dodrženy podmínky odborné montáže.
  - Došlo-li k porušení ochranných pečeti a nálepek.
  - V případě, že zboží bylo používáno způsobem a v podmínkách, které neodpovídají svými znaky parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.
  - Je-li vada způsobena mechanickým poškozením (např. pádem), elektrostatickým nábojem, povětrnostními vlivy, živelnou pohromou apod.
  - Je-li vada způsobena neodbornou obsluhou, nedodržením návodu k obsluze a užívání, nedostatečnou údržbou apod.
  - Je-li vada způsobena zapojením do elektrické sítě, která neodpovídá příslušné ČSN.
  - Je-li zboží zákazníkem jakkoli upravováno.

## 6. Reklamací zásilky poškozené přepravcem a množstevní rozdíly

- 6.1. Kupující je povinen vždy pečlivě přezkontrolovat stav zásilky před převzetím od přepravní společnosti. Případně zničené zboží (nebo prodejní obal zboží) vždy musí sám nahlásit u přepravce na kontaktech uvedených na přepravním štítku nalepeném na exportním obalu obdržené zásilky. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno.
- 6.2. V případě jakéhokoliv podezření na poškození **paletové zásilky** je kupující povinen upozornit na tuto skutečnost řidiče přepravní služby zápisem do přepravního listu. V případě, kdy kupující shledá, že zboží je poškozené, informuje prodávajícího na adrese [doprava@emos.cz](mailto:doprava@emos.cz) a současně uplatní reklamací u přepravce, a to **nejpozději do 2 pracovních dnů** od převzetí zásilky. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno. Přepravce o zjištěných skutečnostech provede „zápis o škodě“ a jeho kopii předá kupujícímu i prodávajícímu. Pouze na základě těchto dokladů (zápis do přepravního listu a zápis o škodě) může kupující uplatnit reklamací zásilky poškozené přepravcem u prodávajícího, což má klíčovou vazbu na kladné vyřízení reklamací prodávajícím vůči kupujícímu.
- 6.3. U **balíkových zásilkách** může kupující uplatnit reklamací zásilky (poškozeného zboží) u přepravce dokonce i bez zápisu do přepravního listu při přebírání zásilky (zboží může být v balíku zničeno i bez poškození exportní papírové krabice), v takovém případě musí kupující kontaktovat přepravce nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení zboží a současně v téže lhůtě informovat prodávajícího na adrese [sklad@emos.cz](mailto:sklad@emos.cz). Přepravce zajistí sepsání „Zápisu o škodě“ a předá ho prodávajícímu. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno.
- 6.4. Reklamací množství dodaného zboží (rozpor mezi fyzickým stavem dodávky zboží a fakturou nebo dodacím listem) je oprávněn uplatnit kupující **nejpozději do 3 pracovních dnů** od doručení zboží u prodávajícího na [sklad@emos.cz](mailto:sklad@emos.cz), neuplatnil-li reklamací množství dodaného zboží již při převzetí dle odst. 1.2.

## 7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Reklamační řád se vztahuje na všechny smluvní vztahy týkající se prodeje zboží za účelem jeho další distribuce, pokud nejsou přímo v kupní smlouvě ujednány jiné, individuální reklamační podmínky.
- 7.2. Reklamační řád je platný a účinný od 1.10. 2023.
- 7.3. Reklamační řád společnosti EMOS spol. s r.o. je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího a je vyvěšen také na webových stránkách [www.emos.eu](http://www.emos.eu)

Příloha č. 1 – Seznam zboží se zkrácenou dobou záruky za jakost

V Přerově dne 1. 10. 2023



Emmanuel Regent  
jednatel společnosti  
EMOS spol. s r.o.

# Skupiny zboží se zkrácenou dobou záruky za jakost

Příloha č. 1 Reklamačního řádu



Příloha č. 1: Skupiny zboží se zkrácenou dobou záruky za jakost

Skupina zboží	Attain obj.číslo (KATEGORIE + SKUPINA)	Záruka za jakost v měsících	Poznámka
Akumulátory GP NiMH, GP Recyko, GP EkoPower	1032 ....+ 1033 ....+ 1034...	24 měsíců od data prodeje	viz tabulka „Minimální kapacita...“
GP NiMH dodávané spolu s nabíječkami	1604 ....	24 měsíců od data prodeje	viz tabulka „Minimální kapacita.... „
Olověné akumulátory	1201 ....	12 měsíců od data prodeje	viz tabulka „Minimální kapacita...“
Olověné akumulátory v nabíječkách svítelnách	1433 ....	12 měsíců od data prodeje	

Záruka na životnost akumulátorů se řídí příslušnou platnou normou nebo TPPA\* pro dané typy akumulátorů. Pokud kupující není schopen doložit počty nabíjecích a vybíjecích cyklů, řídí se posuzování záruky podle následující tabulky předpokládaného opotřebení akumulátorů.

Typy akumulátorů	Minimální kapacita v [%] ke jmenovité kapacitě					
	nový akumulátor	po 6 měsících	po 12 měsících	po 18 měsících	po 24 měsících	
NiMH	AAA	>95 %	>70 %	>60 %	>40 %	>30 %
	AA	>95 %	>70 %	>60 %	>40 %	>30 %
	C	>95 %	>70 %	>50 %	>40 %	>30 %
	D	>95 %	>70 %	>50 %	>40 %	>30 %
	9 V	>95 %	>70 %	>50 %	>40 %	>30 %
ReCyko+ / EkoPower	AAA	>95 %	>80 %	>70 %	>60 %	>50 %
	AA	>95 %	>80 %	>70 %	>60 %	>50 %
	C	>95 %	>80 %	>70 %	>60 %	>50 %
	D	>95 %	>80 %	>70 %	>60 %	>50 %
	9 V	>95 %	>80 %	>70 %	>60 %	>50 %
Olověné akumulátory	(1201...)	>95%	>70%	>50%	>40%	>30%

\* TPPA – Technické provozní podmínky akumulátorů stanovené výrobcem