

Reklamační a záruční řád

(ve znění platném a účinném od 1.1.2014)

- 1) Tento Reklamační a záruční řád (dále jen „Řád“), na který odkazují Všeobecné obchodní podmínky nebo Kupní smlouva, upravuje podrobnější podmínky pro oznámení vad zboží ze strany odběratele (dále též „reklamace“) a následného vyřízení reklamace za předpokladu, že dodavatelem příslušného zboží je společnost Nové Fitness, s.r.o., IČ: 283 19 516, sídlem Komárovská 16, Brno, zaps. v OR vedeném KS v Brně, odd. C, vl. 60995, zatímco odběratelem není spotřebitel, přičemž reklamace byla řádně učiněna ve Všeobecnými obchodními podmínkami, zákonem, nebo Kupní smlouvou stanovené lhůtě.
- 2) Mezi dodavatelem a odběratelem může dojít i k jiné písemné dohodě o provedení a vyřízení reklamace, která má v takovém případě přednost před tímto reklamačním řádem. Není-li v tomto řádu uvedeno jinak, platí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb. K reklamacím, které jsou podány opožděně nebo nemají náležitosti/formu dle tohoto Řádu, se nepřihlíží.
- 3) Místem reklamace je sídlo dodavatele. Reklamace musí být provedena písemně a může být do sídla dodavatele doručena osobně, nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, případně prostřednictvím datové schránky. Je možná též reklamace **emilem** s elektronickým podpisem (servis@startrac.cz). Provede-li odběratel reklamaci standardním e-mailem nebo **faxem** (na tel. +420 548 424 009), musí odběratel takovou reklamaci doplnit do tří dnů písemným podáním shodného obsahu.
- 4) Reklamace musí obsahovat alespoň popis vady a jejích projevů, uvedení výrobního čísla zboží **a musí být předloženo reklamované zboží samotné**, jinak dodavatel nemůže, z důvodu výlučně na straně odběratele, posoudit oprávněnost reklamace a k reklamaci se nepřihlíží. V případě, že doprava předmětu reklamace není vzhledem k jeho povaze možná/účelná, postačí zaslání přehledné fotodokumentace, která umožní dodavateli seznámit se s povahou a projevy reklamované vady. Pro účel samotného odstranění vady však již musí být předmět reklamace dodavateli doručen, ledaže si odběratel sjedná výjezd technika, viz níže. V takovém případě bude vada odstraněna v místě dle volby odběratele.
- 5) Při reklamaci je třeba předložit dodací list nebo jinak prokázat dodání zboží.
- 6) Dodavatel nenese náklady na dopravu reklamovaného zboží do sídla dodavatele, hotové náklady s reklamací spojené ani následné náklady způsobené závadou.
- 7) Bez ohledu na výše uvedené si odběratel může sjednat nadstandardní službu - expresní výjezd technika dodavatele na místo reklamovaného zboží (místo určené odběratelem) k diagnostice vady a opravy na místě (bude-li to možné), a to ve lhůtě do 72 hodin (v pracovních dnech) od jejího nahlášení. Expresní výjezd musí být odběratelem objednan a musí být uvedeno, že je sjednáván za účelem reklamace (pokud tomu tak je). Tato služba je zpoplatněna, a to i v případě, že se jedná o opravy v rámci odpovědnosti za vady. O reklamaci se vyhotoví protokol na místě a tento způsob reklamace nahrazuje písemné podání dle bodu 3) a 4). Je-li to možné, posoudí reklamaci technik na místě.

Dodavatel odpovídá za vady pouze pokud:

- bylo zboží používáno výhradně ke stanovenému, jinak obvyklému účelu – viz níže v tomto Řádu kategorie produktů,
- byly odběratelem řádně zajištěny (+umožněny a dodavatelem provedeny) všechny povinné garanční prohlídky dle Všeobecných obchodních podmínek nebo dle Kupní smlouvy, jedná-li se o zboží se zárukou za jakost, pro nějž jsou tyto prohlídky povinné,
- nebylo zboží vybaveno jinými náhradními díly než originálními díly výrobce,
- nešlo o opotřebení součástí s limitovanou životností po jejím překročení a o součásti, které podléhají přirozenému opotřebení při výrobce doporučeném užívání,
- vada nevznikla vlivem jiného nesprávného zacházení ze strany odběratele, např. vlivem mechanického poškození z neopatrnosti odběratele,
- nevěděl-li odběratel již před odevzdáním/převzetím, že zboží má vadu,
- nezpůsobil-li odběratel vadu sám jakýmkoli způsobem,
- není dána jiná okolnost vylučující odpovědnost dodavatele uvedená ve Všeobecných obchodních podmínkách nebo zde ve Spotřebitelském řádu, nebo v právních předpisech.

Trvalé dodržování montážních pokynů výrobce a předepsaných intervalů údržby je rozhodující pro dlouhou životnost zboží. Zboží i některé jeho komponenty podléhají opotřebení a rychlost opotřebení závisí na péči, údržbě a způsobu používání zboží.

Jakmile dodavatel zjistí, že za danou vadu neodpovídá (ze zákona či záruky), bude odběratel dotázán, zda má být vada odstraněna za úplaty či má být předmět reklamace vrácen odběrateli. Všechny vzniklé dopravní a manipulační náklady a náklady vzniklé odstraňováním vady při neuznané reklamaci nese objednatel dle platného Sazebníku servisu.

Záruční služby (byla-li poskytnuta záruka za jakost) jsou přenosné z původního odběratele na nový subjekt, který příslušné zboží od odběratele koupil pouze v případě, že se tento subjekt prokáže původním potvrzením, na jehož základě začala běžet záruční doba (dodacím listem).

Odběratelé, kteří potřebují rozšířené servisní pokrytí nad rámec povinných garančních prohlídek, si mohou sjednat servisní smlouvu u dodavatele.

Kategorie produktů, zařazení výrobků do kategorie a použití výrobků v jednotlivých kategoriích:

Výrobky značky STAR TRAC® jsou dle charakteru a účelu svého použití rozděleny do tří skupin, a to:

- HOME(základní kategorie, zkratka H)
- LIGHT COMMERCIAL (vyšší kategorie, zkratka L)

- COMMERCIAL (nejvyšší kategorie, zkratka C)

Výrobek zařazený do konkrétní kategorie (viz doklady) může být používán pouze v souladu s níže uvedenými podmínkami v kategorii pro níž je určen nebo v kategorii nižší.

HOME – kvalitní produkt pro domácí a rekreační využití, pro domácí trénink jedné osoby či osob sdílejících společnou domácnost, nikoli pravidelného charakteru

LIGHT COMMERCIAL– je určen pro fitness centra s menším provozem, kde produkty nejsou v nepřetržitém a celodenním použití, např. hotelová fitness centra apod., umožňují ovšem v daných podmínkách kvalitní trénink

COMMERCIAL – produkt je určen pro pravidelný a dlouhodobý trénink pro vrcholové sportovce a trénované jedince, k nepřetržitému použití

Ostatní zboží značky STAR TRAC a jiných značek je odběratel povinen používat výhradně způsobem stanoveným (smlouvou nebo doporučením výrobce), případně způsobem pro zboží obvyklým.