

REKLAMAČNÍ ŘÁD

EXPO DISPLAY SERVICE s.r.o.

IČO: 25545396

DIČ: CZ25545396

Brněnská 404, 664 42 Modřice

E-mail: info@edisplay.cz, obchod@edisplay.cz

www.edisplay.cz

Aktualizace: 1. 8. 2026

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento Reklamační řád upravuje základní postup při uplatňování práv z vadného plnění a práv ze smluvní záruky za jakost u zboží a služeb poskytovaných společnostmi EXPO DISPLAY SERVICE s.r.o. (dále jen „prodávající“).

1.2 Reklamační řád je součástí obchodních podmínek prodávajícího. Vztahuje se na kupujícího v rozsahu stanoveném obchodními podmínkami a platnými právními předpisy.

1.3 U spotřebitele se ustanovení tohoto Reklamačního řádu použijí pouze v rozsahu, v jakém neomezuje jeho zákonná práva.

1.4 Podrobnější úprava práv z vadného plnění, smluvní záruky a jednotlivých podmínek reklamace je uvedena v obchodních podmínkách prodávajícího.

2. Uplatnění reklamace

2.1 Reklamaci lze uplatnit:

- osobně na adrese sídla nebo provozovny prodávajícího,
- e-mailem na info@edisplay.cz nebo obchod@edisplay.cz,
- případně jiným způsobem uvedeným na webových stránkách prodávajícího.

2.2 Pro usnadnění a urychlení vyřízení reklamace může kupující využít **Reklamační formulář**, který je k dispozici u prodávajícího nebo na jeho webových stránkách.

2.3 Reklamace by měla obsahovat zejména:

- identifikaci kupujícího,
- číslo objednávky, faktury nebo smlouvy,
- popis reklamované vady,
- datum zjištění vady,
- požadovaný způsob vyřízení,
- kontaktní údaje kupujícího,
- fotodokumentaci vady a celého produktu.

2.4 U reklamace týkající se poškození při dopravě je vhodné přiložit také fotografie obalu, přepravního štítku, výplňového materiálu a celého poškozeného produktu.

2.5 Pokud je reklamace uplatňována u více produktů nebo částí dodávky, musí být jednotlivé reklamované produkty a vady dostatečně označeny.

3. Posouzení reklamace

3.1 Prodávající reklamaci posoudí podle její povahy a rozsahu vady.

3.2 Pokud je to pro posouzení reklamace dostačující, může prodávající reklamaci posoudit pouze na základě dodané fotodokumentace. Kupující v takovém případě zasílá reklamované zboží zpět až na výzvu prodávajícího, pokud se strany nedohodnou jinak nebo to vyžaduje povaha reklamace.

3.3 Pokud je nutné zboží k posouzení reklamace zaslat prodávajícímu, musí být čisté, kompletní, bezpečně zabalené a chráněné proti poškození při přepravě.

4. Reklamace spotřebitele

4.1 Práva spotřebitele z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy a obchodními podmínkami prodávajícího.

4.2 Spotřebitel má právo vytknout vadu, která se na zboží projevuje v zákonné lhůtě a za podmínek stanovených právními předpisy.

4.3 Při uplatnění reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné potvrzení o reklamaci.

4.4 Reklamace spotřebitele bude včetně odstranění vady vyřízena a spotřebitel o jejím vyřízení informován nejpozději do **30 dnů od uplatnění reklamace**, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

4.5 Po vyřízení reklamace prodávající spotřebitele informuje o způsobu jejího vyřízení a vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí.

5. Reklamace kupujícího – podnikatele

5.1 Kupující, který je podnikatelem, je povinen zboží odborně prohlédnout co nejdříve po převzetí a zkontrolovat zejména jeho vlastnosti, množství, kompletnost a soulad s objednávkou.

5.2 Zjevné vady, množstevní vady, vady balení, poškození při dopravě a nesoulad s objednávkou je podnikatel povinen oznámit prodávajícímu nejpozději do **5 pracovních dnů od převzetí zboží**.

5.3 Skryté vady je podnikatel povinen oznámit bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při vynaložení odborné péče zjistit mohl.

5.4 Prodávající reklamaci podnikatele posoudí v přiměřené lhůtě odpovídající zejména povaze zboží, rozsahu vady, potřebě odborného posouzení a dostupnosti náhradních dílů.

5.5 U podnikatele může prodávající zvolit přiměřený způsob odstranění vady, zejména opravu, dodání náhradního dílu, výměnu vadné části, výměnu zboží nebo poskytnutí přiměřené slevy, není-li písemně sjednáno jinak.

6. Smluvní záruka

6.1 Pokud je na konkrétní zboží poskytována smluvní záruka za jakost, řídí se její délka a podmínky obchodními podmínkami prodávajícího, případně individuální nabídkou, potvrzením objednávky, záručním listem nebo produktovou dokumentací.

6.2 Smluvní záruka se vztahuje pouze na vady vzniklé při obvyklém používání zboží v souladu s jeho účelem, návodem, technickými parametry a pokyny prodávajícího.

6.3 Smluvní záruka se nevztahuje zejména na běžné opotřebení, mechanické poškození, nesprávnou montáž nebo instalaci, nevhodné používání či skladování, neodborné zásahy a opravy nebo poškození způsobené kupujícím či třetí osobou, pokud za ně neodpovídá prodávající.

7. Náklady spojené s reklamací

7.1 U oprávněné reklamace spotřebitele nese prodávající náklady na odstranění vady v rozsahu stanoveném právními předpisy.

7.2 U neoprávněné reklamace podnikatele může prodávající požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů souvisejících s posouzením a vyřízením reklamace v rozsahu stanoveném obchodními podmínkami a právními předpisy.

8. Závěrečná ustanovení

8.1 Tento Reklamační řád tvoří nedílnou součást obchodních podmínek EXPO DISPLAY SERVICE s.r.o.

8.2 Pokud se jednotlivé ustanovení tohoto Reklamačního řádu dostane do rozporu s kogentními ustanoveními právních předpisů, použije se příslušná právní úprava.

8.3 Odchylná písemná ujednání sjednaná ve smlouvě, objednávce, individuální nabídce nebo potvrzení objednávky mají přednost před tímto Reklamačním řádem v rozsahu, v jakém se od něj odchylují.

8.4 Tento Reklamační řád je účinný od **1. 8. 2026**.