



Reklamační řád

Nákupní podmínky pro podnikatele

I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád (dále jen „RŘ“) je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“). Kupující je povinen seznámit se s RŘ před uskutečněním objednávky Zboží. Odesláním objednávky a následným zakoupením Zboží Kupující potvrzuje, že se s RŘ seznámil a souhlasí s ním.
2. Tento RŘ byl zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (dále jen „OZ“), a vztahuje se na zboží (dále jen „Zboží“), u něhož Kupující uplatňuje práva z vadného plnění nebo ze záruky.
3. Zákazníkem společnosti BEST Instruments s.r.o. (dále jen „Prodávající“) je výhradně kupující podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „Kupující“).
4. Proávající jedná při uzavírání a plnění kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti a dodává Kupujícímu Zboží přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů.
5. Kontaktní údaje Proávajícího pro vyřizování reklamací: reklamace@best-instruments.cz, telefonní číslo +420 222 160 000.
6. Stížnosti vyřizuje vedoucí reklamačního oddělení Proávajícího.

II. Odpovědnost prodávajícího

1. Proávající odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že v době převzetí:
 - a. Zboží splňuje požadavky právních předpisů.
 - b. Zboží se hodí k účelu, který Proávající pro jeho použití uvádí, případně k účelu, ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá.
 - c. Zboží má vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly; chybí-li takové ujednání, má vlastnosti, které Proávající nebo výrobce popsal nebo které lze s ohledem na povahu Zboží důvodně očekávat.
 - d. Zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení podle vzorku či předlohy určena.
 - e. Zboží je dodáno v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

III. Vady Zboží a odpovědnost za ně

1. Při osobním odběru přechází nebezpečí škody na Zboží z Proávajícího na Kupujícího okamžikem převzetí Zboží. Kupující je povinen Zboží při převzetí prohlédnout. Zjistí-li vadu, je oprávněn ji u Proávajícího uplatnit. Později zjištěná vada nevylučuje právo Kupujícího tuto vadu uplatnit.

2. Při doručení Zboží dopravcem je Kupující povinen do 48 hodin od převzetí zásilky zkontrolovat neporušenost Zboží a úplnost jeho příslušenství. Poškození Zboží, jeho obalu nebo jinou zjevnou vadu je Kupující povinen bezodkladně řešit s dopravcem sepsáním protokolu o zjištěných vadách nebo nesrovnalostech. Kupující není povinen poškozené Zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího.
3. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha Zboží nebo vady vylučuje. Tato lhůta neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže Zboží užívat, pokud vadu uplatnil oprávněně.

IV. Reklamace

1. Kupující je oprávněn v záruční době uplatnit právo na odstranění vady opravou Zboží.
2. Zboží k opravě může Kupující doručit osobně nebo prostřednictvím přepravní služby. Při zaslání přepravní službou je Kupující povinen Zboží vhodně a dostatečně zabalit tak, aby při přepravě nedošlo k jeho poškození. Křehké Zboží je Kupující povinen na obalu viditelně označit příslušnými symboly. Zboží se zasílá kompletní, včetně příslušenství. Prodávající doporučuje přiložit kopii prodejního dokladu, případně záručního listu, popis vady a aktuální kontaktní údaje Kupujícího.
3. Právo Kupujícího uplatnit vadu se nevztahuje na běžné opotřebení Zboží.
4. Právo Kupujícího uplatnit vadu se nevztahuje na vadu, pro kterou byla sjednána snížená kupní cena, například u Zboží prodávaného jako použité.
5. Kupující je oprávněn uplatnit vadu vzniklou v důsledku neodborné montáže nebo uvedení do provozu, pokud byly montáž nebo uvedení do provozu sjednány v kupní smlouvě a provedeny přímo Prodávajícím nebo osobou na jeho odpovědnost.
6. Stav Zboží předaného k reklamaci
 - a. Kupující je povinen předat Zboží k reklamaci sterilizované, sterilně zabalené a ve stavu umožňujícím posouzení vady a případné provedení opravy.
 - b. Prodávající je oprávněn odmítnout převzetí Zboží, které není sterilizované, sterilně zabalené, je znečištěné nebo jsou znečištěny jeho části. Prodávající klade na sterilitu a neinfekčnost Zboží nejvyšší možné nároky. Kupující je povinen dodržet příslušné hygienické zásady a předpisy a spolu se Zbožím předložit protokol o jeho sterilizaci a hygienické nezávadnosti.
 - c. Prodávající je oprávněn odmítnout převzetí nekompletního Zboží, je-li jeho úplnost nezbytná pro posouzení reklamované vady nebo její odstranění. Lhůta pro vyřízení reklamace se v takovém případě přerušuje do doby, než Kupující dodá chybějící části Zboží.
 - d. Prodávající je oprávněn odmítnout převzetí Zboží k reklamaci, pokud k němu není přiložen protokol o sterilizaci a hygienické nezávadnosti.
 - e. Prodávající doporučuje, aby Kupující spolu se Zbožím předaným k reklamaci předložil prodejní doklad, případně dodací list, výdejeku, záruční list, záruční kartu, certifikát Zboží nebo jiné doklady, které byly ke Zboží vystaveny.
 - f. Není-li Kupující osobně přítomen při vyhotovení reklamačního protokolu, přiloží ke Zboží popis vady a své aktuální kontaktní údaje.

- g. Náklady vynaložené na uplatnění reklamace hradí Kupující. Je-li reklamace uznána jako oprávněná, má Kupující právo požadovat po Prodávajícím náhradu účelně vynaložených nákladů v přiměřeném rozsahu. Kupující je povinen postupovat tak, aby tyto náklady byly co nejnižší.
 - h. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady.
 - i. Při převzetí Zboží k reklamaci obdrží Kupující reklamační protokol, který slouží jako doklad po celou dobu reklamačního řízení.
 - j. Kupující je povinen uvést reklamované vady nejpozději při předání Zboží k reklamaci. K později uplatněným vadám nemusí být přihlíženo.
7. Oprávněná reklamace
- Prodávající přijme Zboží od Kupujícího do reklamačního řízení a vystaví Kupujícímu písemné potvrzení o převzetí Zboží. V rámci reklamačního řízení probíhá odborné posouzení výrobcem Zboží ve Švýcarsku, na jehož základě je reklamace uznána jako oprávněná nebo neoprávněná. Prodávající nevyřizuje reklamaci na místě
8. Neoprávněná reklamace
- a. Prodávající může po prohlídce Zboží a dokladů předaných k reklamaci rozhodnout o neoprávněnosti reklamace. V takovém případě vrátí Zboží Kupujícímu.
 - b. V případě neoprávněné reklamace je Prodávající oprávněn požadovat po Kupujícím náhradu nákladů spojených s jejím vyřízením.
9. Vyřízení reklamace
- a. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, s ohledem na povahu a složitost reklamované vady.
 - b. Prodávající provede prohlídku Zboží a dokladů předaných k reklamaci a rozhodne o oprávněnosti reklamace.
 - c. Informace o vyřízení reklamace obsahuje datum a způsob vyřízení reklamace, případně sdělení o zamítnutí reklamace, včetně odůvodnění.
 - d. Po vyřízení reklamace vydá Prodávající Zboží Kupujícímu na základě písemné výzvy k jeho převzetí.
 - e. Nepřevezme-li Kupující Zboží do 30 kalendářních dnů od doručení výzvy k převzetí, je Prodávající oprávněn účtovat náklady na uskladnění ve výši 50 Kč za každý započatý kalendářní den.

V. Záruka

- 1. Záruka se vztahuje na vady Zboží vzniklé při výrobě.
- 2. Záruka se vztahuje také na vady Zboží vzniklé při montáži nebo instalaci provedené Prodávajícím nebo osobou jím pověřenou.
- 3. Doba trvání záruky není totožná s životností Zboží. Při posouzení oprávněnosti reklamace Prodávající vždy přihlíží ke způsobu užívání Zboží a míře jeho opotřebení.
- 4. Délka záruky na nové Zboží se řídí záruční dobou uvedenou v prohlášení o záruce. Není-li v prohlášení o záruce uvedeno jinak, činí záruční doba 12 měsíců.

5. Záruční doba začíná běžet dnem následujícím po převzetí Zboží Kupujícím a přerušuje se po dobu, po kterou je Zboží v záruční opravě.
6. Běh záruční doby se pozastavuje dnem převzetí Zboží do záruční opravy a znovu pokračuje dnem následujícím po vyřízení opravy.
7. Záruka se vztahuje na vady Zboží, které bylo předmětem kupní smlouvy s Kupujícím, bez ohledu na způsob a povahu jeho využití.

VI. Výluky ze záruky

1. Kupující nemá právo uplatnit záruku na vadu, kterou sám způsobil nebo o níž věděl již před převzetím Zboží.
2. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného spotřebního materiálu.
3. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé nesprávnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím či instalací v rozporu s uživatelskou příručkou nebo pokyny k užívání.
4. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé zanedbanou péčí nebo nadměrným zatěžováním v rozporu s uživatelskou příručkou nebo pokyny k užívání.
5. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé elektrickým přepětím.
6. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé mechanickým poškozením.
7. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé používáním Zboží v nevhodných podmínkách nebo prostředí, zejména s ohledem na prašnost, hlučnost, vlhkost, chemické či mechanické vlivy.
8. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nekompatibilních součástí, které nebyly předem schváleny Prodávajícím.
9. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé neodbornou úpravou, zásahem nebo změnou parametrů Zboží ze strany Kupujícího.
10. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé působením vyšší moci nebo přírodních sil.
11. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé poškozením Zboží nebo jeho části počítačovým virem, používáním nelegálního softwaru nebo chybně provedeným upgradem BIOS či firmwaru.
12. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé omezenou funkčností aplikací, které nejsou určeny pro daný operační systém.
13. Záruka se nevztahuje na vady softwaru vzniklé v důsledku odstranění ochranných prostředků, fólií, pečeti apod.
14. Záruka se nevztahuje na vady LCD displeje posuzované podle normy ISO 13406-2 upravující reklamační proces vadných pixelů.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tento RŘ je nedílnou součástí VOP.
2. Plné znění tohoto RŘ je k dispozici na webových stránkách Prodávajícího www.best-instruments.cz.
3. Tento dokument nabývá účinnosti dne 1. 7. 2026.