

Všeobecné obchodní podmínky pro vyřizování reklamací (VOP – reklamace)

(v souladu s občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění účinném k roku 2025)

Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi prodávajícím (poskytovatelem služby) a kupujícím (spotřebitelem) při uplatnění práv z vadného plnění (reklamace).

Prodávající: BMTO GROUP a.s.

IČ: 49099361, DIČ: CZ49099361

Sídlo: Ampérova 444, Liberec 23, 46311

Telefon: 485 382 333

E-mail: bmtobmto.cz

Kupujícím je fyzická nebo právnická osoba, která s prodávajícím uzavřela kupní nebo servisní smlouvu.

Uplatnění reklamace

Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci na vady zboží nebo služby do 24 měsíců (12 měsíců pro FO podnikající a pro PO) od převzetí, není-li stanoveno jinak. Reklamace se uplatňuje pomocí jednotného formuláře dostupného na webových stránkách www.bmto.cz a to osobně nebo elektronicky prostřednictvím kontaktních údajů prodávajícího.

Při reklamaci je nutné doložit:

- doklad o koupi (faktura, účtenka, smlouva)
- popis závady
- kontaktní údaje kupujícího

Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen rozhodnout o reklamaci bezodkladně, nejpozději do 3 pracovních dnů, a reklamaci vyřídit do 30 kalendářních dnů, pokud se s kupujícím nedohodne jinak. Kupující bude o způsobu vyřízení informován e-mailem nebo telefonicky.

V případě uznané reklamace prodávající zajistí opravu, výměnu nebo jiný způsob řešení zdarma, včetně dopravy.

Neoprávněná reklamace

Jestliže se po provedení odborné diagnostiky ukáže, že reklamace je neoprávněná, tj. že závada nevznikla vadou materiálu nebo zpracování, byla způsobena nesprávným užíváním, montáží,

mechanickým poškozením, vnějšími vlivy (např. napěťový výkyv, voda, prach apod.) nebo bylo zařízení neodborně upraveno či servisováno jiným subjektem, veškeré náklady spojené s kontrolou, diagnostikou, dopravou a časem technika nese zákazník.

Tyto náklady budou zákazníkovi vyúčtovány formou faktury se splatností do 14 dnů. Aktuální ceník je dostupný na webu www.bmto.cz.

Povinnost převzetí zboží po vyřízení reklamace

Kupující je povinen převzít opravené nebo neuznané zboží do 30 dnů od oznámení o vyřízení reklamace. Pokud kupující zboží nepřevzme ani po písemné výzvě, je prodávající oprávněn účtovat skladné ve výši 50,- Kč / den. Po uplynutí 6 měsíců od marného uplynutí lhůty k vyzvednutí zboží může být zboží zlikvidováno.

Závěrečná ustanovení

Tyto VOP jsou nedílnou součástí kupní či servisní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím. Proávající si vyhrazuje právo na změnu těchto VOP, přičemž aktuální verze je vždy dostupná na webových stránkách společnosti nebo na vyžádání.

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2025.