

Reklamační řád

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád (dále také jen „RŘ“) stanoví postup a podmínky při uplatnění vad Zboží zakoupeného Kupujícím u Prodávajícího při uplatnění nároků Kupujícího z titulu odpovědnosti za vady Zboží nebo z titulu záruky za jakost Zboží (dále také jen „Reklamace“).

Kupující je povinen Zboží prohlédnout co nejdříve po převzetí a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství.

Reklamace musí být Kupujícím uplatněna u Prodávajícího v souladu s tímto RŘ.

Pro účely tohoto RŘ se rozumí termínem:

Kupující podnikatel (nebo jen Kupující) - fyzická nebo právnická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a která s Prodávajícím uzavírá Smlouvu;

Smlouva - kupní smlouva, kterou uzavírá Kupující s Prodávajícím;

Smluvní strany - Prodávající nebo Kupující podnikatel;

OZ - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník;

Podstatné porušení Smlouvy - takové porušení povinností dle Smlouvy, o němž Smluvní strana porušující Smlouvu již v době jejího uzavření věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení v době jejího uzavření předvídala;

Prodávající - společnost Interiér Koncept s.r.o., Rybova 1901/16, 50009, Hradec Králové, IČ: 04524128, DIČ: CZ04524128, s níž Kupující uzavírá Smlouvu;

Přechod nebezpečí škody na Zboží - je ve smyslu § 2121 a násl. OZ takový přechod odpovědnosti za škody na Zboží jako ztráta, zničení, poškození nebo znehodnocení Zboží, a to bez ohledu na to, z jakých příčin k nim došlo;

Uplatnění vady - vytknutí vady ve smyslu OZ;

Zboží - movité věci ze sortimentu nabízeného Prodávajícím tvořící předmět Smlouvy;

2. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO ZA VADY ZBOŽÍ VŮČI KUPUJÍCÍMU PODNIKATELI

Prodávající odpovídá za to, že Zboží nemá vady v souladu s OZ.

Nároky Kupujícího podnikatele z množstevních vad Zboží

Dodání menšího množství Zboží:

Pokud z dokladu o předání Zboží nebo z prohlášení Prodávajícího vyplývá, že dodává Zboží v menším množství nebo jen jeho část, nepovažuje se tato částečná dodávka Zboží za vadu. Dodání zbývajících množství Zboží nebo zbývajících částí Zboží závisí na dodatečné dohodě Smluvních stran.

Pokud z dokladu o předání Zboží nebo z prohlášení Prodávajícího nevyplývá, že dodává Zboží v menším množství nebo jen jeho část, pak je Kupující podnikatel povinen ohlásit tuto skutečnost Prodávajícímu ve lhůtě 48 hod od dodání Zboží. Prodávající následně dodá zbývajících množství Zboží nebo jeho zbývajících částí Kupujícímu podnikateli.

Dodání většího množství Zboží:

V případě, že Prodávající dodá Kupujícímu podnikateli větší množství Zboží, než jaké vyplývá ze Smlouvy, je Kupující podnikatel povinen ve lhůtě 48 hod od dodání Zboží sdělit Prodávajícímu, že nadbytečné množství nepřijímá, jinak se Smlouva považuje za uzavřenou i ohledně tohoto

nadbytečného množství, přičemž kupní cena bude zvýšena způsobem odpovídajícím většímu množství.

Nároky Kupujícího podnikatele z jiných než množstevních vad Zboží. Porušení Smlouvy podstatným způsobem Pokud vady Zboží znamenají, že je Smlouva porušena podstatným způsobem ve smyslu tohoto RŘ, má Kupující podnikatel právo požadovat:

- odstranění vad výměnou vadného Zboží za Zboží bezvadné,
- odstranění vad opravou Zboží,
- přiměřenou slevu z kupní ceny,
- odstoupení od Smlouvy.

Volbu některého z nároků dle předchozího bodu je Kupující podnikatel povinen oznámit současně s oznámením vad, nejpozději však do 3 dnů od odeslání tohoto oznámení Prodávajícímu. Již uplatněný nárok Kupujícího podnikatele není možné změnit, ledaže s tím vysloví souhlas Prodávající, nebo že se ukáže, že Kupující podnikatel původně požadoval opravu Zboží, které však vykazuje vady neodstranitelné.

Nárok na odstoupení od Smlouvy nemůže Kupující podnikatel uplatnit v případě, že nemůže vrátit Zboží ve stavu, v jakém je obdržel, s výjimkou těchto případů:

- před řádným zjištěním vad bylo Zboží prodáno nebo spotřebováno, pak je Kupující podnikatel povinen vrátit Zboží doposud neprodané nebo nespotřebované a poskytnout Prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z uvedeného použití či prodeje prospěch,
- ke změně stavu Zboží došlo v důsledku prohlídky Zboží za účelem zjištění jeho vad,
- Kupující podnikatel Zboží použil ještě před zjištěním jeho vad,
- Kupující podnikatel sám nemožnost vrácení Zboží ve stejném stavu nezpůsobil svým jednáním nebo opomenutím.

Uplatňoval-li Kupující podnikatel slevu z kupní ceny, pak Prodávající, uzná-li Reklamaci za oprávněnou, oznámí Kupujícímu podnikateli výši poskytnuté slevy a zrealizuje ji např. formou opravného daňového dokladu (dobropisu).

Porušení Smlouvy nepodstatným způsobem

Za nepodstatné porušení Smlouvy se považuje jiné porušení než podstatné ve smyslu tohoto RŘ. Pokud vady Zboží znamenají, že je Smlouva porušena nepodstatným způsobem, pak má Kupující podnikatel právo na:

- dodání chybějícího Zboží,
- odstranění vad opravou Zboží,
- přiměřenou slevu z kupní ceny.

Uplatnění práva na přiměřenou slevu z kupní ceny je povinen Kupující podnikatel oznámit Prodávajícímu současně s Reklamací, jinak je Prodávající povinen dle své volby dodat chybějící Zboží, dodat Zboží nové nebo odstranit vady Zboží opravou. Uplatňoval-li Kupující podnikatel slevu z kupní ceny, pak Prodávající, uzná-li Reklamaci za oprávněnou, oznámí Kupujícímu podnikateli výši poskytnuté slevy a zrealizuje ji např. formou opravného daňového dokladu (dobropisu).

Lhůta k vyřízení Reklamace

Smluvní strany se v Reklamačním protokolu dohodnou na předpokládané lhůtě vyřízení reklamace. Reklamaci podanou Kupujícím podnikatelem vyřídí Prodávající zpravidla do 30 dní ode dne jejího řádného uplatnění, s přihlédnutím ke složitosti a případné technické či administrativní náročnosti (např. projednání s výrobcem reklamovaného Zboží).

3. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

Místo uplatnění Reklamace

Kupující je oprávněn Zboží reklamovat především v té provozovně Prodávajícího, kde bylo Zboží zakoupeno, pokud v záručním listě či jiném dokladu není uveden jiný podnikatel oprávněný k vyřízení Reklamace. V případě potřeby může Kupující rovněž Zboží reklamovat v kterékoliv jiné provozovně Prodávajícího, s nímž uzavřel Smlouvu a současně v této provozovně je přijetí Reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného Zboží nebo poskytovaných služeb.

Způsob uplatnění a vyřízení Reklamace

Uplatnění Reklamace

Kupující je povinen svá práva z vadného plnění uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy Kupující vady zjistil nebo je zjistit mohl. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození Zboží, pokud jej Kupující užívá, ačkoliv o vadě ví.

Kupující je povinen Reklamaci uplatnit (oznámit) v písemné podobě a doručit ji Prodávajícímu (např. osobně, poštou, prostřednictvím e-mailu na adresu Prodávajícího uvedenou na příslušném prodejním dokladu vystaveném Prodávajícím) a současně umožnit Prodávajícímu prohlídku reklamovaného Zboží.

Oznámení musí obsahovat zejména popis vad, Kupujícím požadovaný způsob vyřízení Reklamace v souladu s tímto RŘ a kontaktní údaje Kupujícího. Kupující není oprávněn bez souhlasu Prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení Reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Kupující je současně povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit Reklamaci, zejména doložit datum koupě Zboží u Prodávajícího (předložením prodejního dokladu vystaveného Prodávajícím, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem) a dále doložit dokumenty o případně již provedených opravách, o montáži Zboží, apod.

Lhůty k uplatnění Reklamace nelze považovat za stanovení životnosti Zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti Zboží, jeho údržbu a správnost či intenzitu užívání nebo na dohodu mezi Kupujícím a Prodávajícím.

Prohlídka reklamovaného Zboží

Následně Prodávající s Kupujícím dohodne způsob zaslání Zboží (např. Kupujícím, smluvním dopravcem Prodávajícího). V případě, že Zboží nelze zaslat (např. když již bylo Zboží zamontováno, použito) dohodne se Prodávající s Kupujícím na jiném způsobu prohlídky Zboží (např. prohlídka Zboží Prodávajícím či servisním technikem dodavatele Prodávajícího v místě, kde se Zboží nachází) a Kupující je povinen na výzvu takovou prohlídku Zboží umožnit. Zboží, které bylo zamontováno, nesmí být do doby rozhodnutí o Reklamaci demontováno.

Lhůta k vyřízení Reklamace

Lhůta k vyřízení Reklamace je upravena v případě Kupujícího podnikatele v článku 2 RŘ. O vyřízení Reklamace informuje Prodávající Kupujícího zpravidla telefonicky a zasláním či předáním Reklamačního protokolu.

Převzetí Zboží po vyřízení Reklamacce

Kupující je povinen převzít si reklamované Zboží do 30 dnů ode dne rozhodnutí o vyřízení Reklamacce. Po této době je Prodávající oprávněn na náklady Kupujícího Zboží uskladnit, zaslat Kupujícímu, svépomocně prodat nebo zlikvidovat.

Náklady Reklamacce

V případě oprávněné Reklamacce uhradí Prodávající Kupujícímu prokazatelně a důvodně vynaložené náklady na Reklamaci. V případě neoprávněné Reklamacce uhradí Kupující Prodávajícímu prokazatelně a důvodně vynaložené náklady na Reklamaci.

Reklamační protokol

O uplatnění a vyřízení Reklamacce sepíše Prodávající s Kupujícím Reklamační protokol obsahující např.:

- datum uplatnění Reklamacce,
- důvody Reklamacce,
- způsob vyřízení Reklamacce požadovaný Kupujícím,
- kontaktní údaje Kupujícího,
- rozhodnutí o Reklamaci a způsob jejího vyřízení (např. výměna Zboží),
- zdůvodnění zamítnutí Reklamacce,
- datum vyřízení Reklamacce, který Prodávající předá Kupujícímu osobě nebo jej zašle Kupujícímu písemně či elektronicky na jím uvedenou adresu či e-mailovou adresu uvedenou v Reklamačním protokolu či v oznámení Kupujícího o uplatnění Reklamacce.

Vyloučení odpovědnosti Prodávajícího:

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé:

- nesprávným nebo nevhodným projektem;
- nevhodným skladováním nebo přepravou prováděnou Kupujícím;
- nevhodným elektrickým jištěním, nedodržením předepsaného napětí;
- neodborným či nevhodným zásahem, úpravou, montáží, demontáží, manipulací, zapojením, obsluhou apod., ledaže jde o montáž nebo jiné uvedení dodaného Zboží do provozu provedené Prodávajícím na základě ujednání (např. ve Smlouvě) nebo ledaže Prodávající spolu se Zbožím nedodal návody k užívání daného Zboží s výjimkou pravidel, o nichž lze předpokládat, že jsou Kupujícímu známy;
- použitím k nevhodnému účelu či v extrémních provozních podmínkách;
- živelnou katastrofou, násilným poškozením, zanedbáním údržby;
- opotřebením Zboží způsobeným jeho nikoliv obvyklým užíváním;

a dále za vady:

- o kterých Kupující v době uzavření Smlouvy věděl (např. byly uvedeny ve Smlouvě) nebo s přihlédnutím k okolnostem jejího uzavření musel vědět, anebo kterou Kupující musel s vynaložením obvyklé pozornosti již při uzavření Smlouvy poznat;
- které Kupující sám způsobil;
- které Kupující neoznámil Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, ledaže je vada důsledkem skutečnosti, o které Prodávající v době přechodu nebezpečí škody na Zboží věděl nebo musel vědět;

- pro které poskytl Prodávající slevu z kupní ceny;
- které byly vytýkány již v minulosti, pokud na ně byla poskytnuta sleva z kupní ceny;
- u Zboží použitého za vady vzniklé jeho dřívějším použitím nebo opotřebením;
- vyplývá-li to z povahy Zboží.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamáce se dále řídí zejména OZ.

Prodávající si vyhrazuje právo na změnu RŘ bez předchozího upozornění. Rozhodující je vždy aktuálně platné znění RŘ.

Tento RŘ je platný od 20.11.2024.

Tento RŘ je k dispozici na webových stránkách Prodávajícího.

V Hradci Králové dne 29.11.2024