

REKLAMACE

Obchodní společnost Alberon Letohrad s. r. o., IČ: 27461289, sídlem Šedivská 844, 56151 Letohrad, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 20311 (dále jen „prodávající“ či „zhotovitel“) vydává tímto

REKLAMAČNÍ ŘÁD

v souladu s ust. §2079 - 2174 zákona č. 82/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“) a ust. §13 a §19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZoOS“), ve kterém blíže upřesňuje rozsah, podmínky a způsoby uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde reklamaci uplatnit.

I. Klasifikace typů vad

I.1 Vady množstevní

- a) dodané množství zboží se odlišuje od množství deklarovaného na dodacím listu, resp. Faktuře,
- b) je dodáno jiné zboží, než je deklarováno na dodacím listu, resp. na faktuře.

I.2 Vady zjevné

- a) viditelné mechanické poškození - dodané zboží vykazuje viditelné mechanické poškození,
- b) skryté mechanické poškození - poškození je zakryto obalem a je viditelné až po rozbalení zboží,
- c) zjevná výrobní vada - vada výrobku se projeví po rozbalení výrobku (vady laku, poškrábání povrchu, přítomnost nesourodých látek v povrchové vrstvě atd.)

I.3 Vady skryté

- a) Vada materiálu, která se projeví při pokročilejším používání přístroje a kupující (či objednatel - je-li kdekoliv v tomto reklamačním řádu uvedeno „kupující“, vztahuje se toto označení i na objednatele) ji přes vynaložení obvyklé pozornosti nebyl s to zjistit již při převzetí zboží.
- b) Reklamaci skryté vady nelze uplatnit, pokud nebyly při používání přístroje dodrženy návody k používání či vykazuje-li zboží/přístroj zjevné mechanické poškození nasvědčující úderu či pádu či poškození chemikáliemi (včetně vody). Za skrytou vadu nelze považovat vady materiálu vzniklé použitím nevhodných čistících nebo konzervačních materiálů. Za skrytou vadu nelze považovat běžné opotřebení materiálu provozem.

II. Reklamace kupujícího - podnikatele

- Práva z vadného plnění zakládá kterákoliv z vad uvedených v čl. I Reklamačního řádu, jestliže ji má věc při převzetí kupujícím, byť se projeví až později.
- Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Jedná-li se o skrytou vadu, je kupující povinen ji oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit.
- Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, tedy takovým porušením, o němž prodávající již při uzavření smlouvy věděl nebo musel vědět, že by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal, má kupující právo:
 - a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - b) na odstranění vady opravou věci,
 - c) na přiměřenou slevu z ceny,
 - d) odstoupit od smlouvy.
- Volba práva z vadného plnění je na kupujícím, přičemž kupující je povinen prodávajícímu sdělit, jaké právo zvolil, již při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. Pokud si kupující nezvolí své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení.
- Pokud prodávající v přiměřené lhůtě vady neodstraní, může kupující požadovat namísto odstranění vady přiměřenou slevu či může od smlouvy odstoupit.
- Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo:
 - a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - b) na odstranění vady opravou věci,
 - c) na přiměřenou slevu z ceny.
- Pokud prodávající vadu včas neodstraní a kupující nevyužije práva na slevu, může kupující od smlouvy odstoupit.
- Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel (to neplatí pro výjimky dle ust. §2110 OZ). Kupující dále pozbývá právo odstoupit od smlouvy, jestliže prodávajícímu neoznámí vadu věci včas.
- Místem uplatnění reklamace je kterákoliv provozovna prodávajícího či sídlo prodávajícího.
- Sjednejí-li si však prodávající a kupující písemně odlišný postup při uplatnění práv z vadného plnění, použije se tento Reklamační řád pouze subsidiárně.

III. Reklamace kupujícího - spotřebitele

- Prodávající odpovídá kupujícímu, kterýžto uzavřel s prodávajícím smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti či rámec samostatného výkonu povolání, že věc nemá při převzetí vady, odpovídá zejména za to, že v době, kdy kupující věc převzal,
 - a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekávalo s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzoru nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzoru nebo předlohy,
 - d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- Kupující je oprávněn uplatnit právo vady, která se vyskytne u nového spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. Projeví-li se však vady v průběhu šesti měsíců ode dne převzetí věci, považuje se věc za vadnou již při jejím převzetí, jestliže se neprokáže opak.
- Nemá-li věc vlastnosti uvedené v prvním bodu tohoto článku a nejedná-li se o případy dle ust. §2167 a §2170 OZ, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti. Není-li toto možné, může kupující od smlouvy odstoupit. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
- Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vad (3x a více) nebo pro větší počet vad (3x a více). V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
- Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
- Má-li však vadu věc prodávaná za nižší cenu nebo věc použitá, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
- Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Právo odstoupit od smlouvy však zaniká vyřízením reklamace prodávajícím.
- Prodávající kupujícímu vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- Místem uplatnění reklamace je kterákoliv provozovna prodávajícího či sídlo prodávajícího. Jestliže prodávající v potvrzení vyhotoveném dle ust. §2166 OZ uvede jinou osobu určenou k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy.

IV. Obecná pravidla pro uplatnění reklamace

- K reklamaci je nutné předložit doklad o koupi či servisní protokol, tj. fakturu nebo prodej za hotové, ze kterého je zřejmé, že kupující tento materiál zakoupil od prodávajícího či opravu prováděl prodávající, či jiným důvěryhodným způsobem prokázat, že reklamované zboží bylo dodáno či opraveno prodávajícím.
- K reklamaci je nutné předložit vadný výrobek, příp. umožnit zástupci prodávajícího či jiné prodávajícím pověřené osobě posouzení vady v provozovně prodávajícího.
- Při reklamaci musí kupující jasně a zřetelně uvést následující informace:
 - a) identifikace kupujícího
 - b) označení reklamovaného zboží či služby
 - c) číslo dokladu, kterým bylo zboží či služba vyúčtováno
 - d) popis vady, která je důvodem reklamace, a to včetně její dokumentace (např. fotografie)
 - e) další skutečnosti, jež mohou mít vliv na posouzení reklamace
 - f) právo z vadného plnění uplatňované kupujícím.
- Prodávající kupujícímu vydá písemné potvrzení o tom, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje.
- V případě dodání nové věci je kupující povinen prodávajícímu vrátit věc původně dodanou.
- Poskytuje-li prodávající kupujícímu záruku za jakost, počíná záruční doba běžet dnem převzetí zboží nebo služby kupujícím. Kupující je pak oprávněn uplatnit reklamaci výlučně v poskytnuté záruční době, přičemž po jejím uplynutí uvedené oprávnění kupujícího zaniká, byť by vada vznikla během záruční doby.
- Záruka se nevztahuje na škody způsobené přepravou a manipulací, neodbornou instalací, nevhodnou manipulací či nesprávným skladováním ani na škody způsobené živly.

- Záruka se nevztahuje na zboží mechanicky poškozené, poškozené nesprávným použitím a na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- Zboží musí být použito pouze pro účely obvyklé pro toto zboží a musí být používáno ve shodě s doporučeným použitím či návodem výrobce.
- Zboží musí být udržováno a ošetřováno doporučenými prostředky. Nelze reklamovat zboží z důvodu změn barevnosti a vlastností materiálu způsobených použitím nevhodných čisticích prostředků či působením nevhodného vnějšího prostředí.

V. Vyřízení reklamace

- O vyřízení reklamace informuje prodávající kupujícího na jeho adresu určenou v písemné reklamaci nebo jiným způsobem sjednaným s klientem při převzetí reklamace (SMS zprávou, telefonicky).
- Pokud byla reklamace zjevně neoprávněná, prodávající naúčtuje kupujícímu veškeré náklady vzniklé na vyřízení reklamace, tj. náklady na dohledání potřebných údajů, testování, odborné posouzení, náklady na cestovné apod.
- Pokud je reklamace kupujícího vyřízena výměnou vadného zboží za nové, neběží u nového zboží nová záruční doba.

Tento reklamační řád platí od 01.08.2018 a nahrazuje všechny dřívější reklamační řády.