

REKLAMAČNÍ ŘÁD ŽELEZÁŘSTVÍ KOSTŘÍK, S.R.O.

(UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ)

ČL.1 VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Reklamační řád byl vypracován vesmyslu zákonač. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

1.2 Poučení pro spotřebitele: reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího – společnosti ŽELEZÁŘSTVÍ KOSTŘÍK s.r.o., se sídlem Tyršova 892, 25001 Brandýs nad Labem, IČO: 14011239, (dále jen „prodávající“) a popisuje postup, jak přistupovat ke reklamaci zboží zakoupeného od prodávajícího.

ČL.2 ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

2.1 Zákazník před zakoupením produktu vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží.

2.2 Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné věnovat dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např. nadměrnou intenzitu užívání výrobku nebo užívání výrobku k nevhodnému účelu. Špatně zvolený typ produktu nebo nesprávná velikost nemůže být důvodem k pozdější reklamaci.

2.3 Nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu produktu a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje nebo ničí jeho plnou funkčnost a životnost.

ČL.3 ZÁKLADNÍ PODMÍNKY REKLAMACE

3.1 Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.

3.2 Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, vady materiálu nebo nekompletnost. Nikoliv na běžné opotřebení. Za vadu nelze považovat změnu stavu výrobku, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného užívání nebo zásahu a nedostatečné nebo nevhodné údržby.

3.3 Kupující – spotřebitel (dále jen kupující) musí oznámit prodávajícímu vady, jakmile tyto zjistí, nejpozději však do 24 měsíců od převzetí zboží. V případě použitého zboží činí lhůta 12 měsíců od převzetí zboží.

3.4 **Odstranitelnost vady určuje dodavatel, dovozce, výrobce zboží**, obchodník je povinen bez odkladu tj do 3 dnů seznámit kupujícího, zda bude zboží odesláno k opravě, posouzení či jinému postoupení reklamace.

Kupující může požadovat v případě odstranitelné vady odstranění vady. Za odstranitelné vady se považují takové vady, při jejichž odstranění není ovlivněna funkce, kvalita ani vzhled zboží a oprava může být provedena řádně a ve stanovené lhůtě. Oprava je provedena na náklady prodávajícího, především doprava zboží k dodavateli. Sleva na vzhled může být uznána obchodníkem do výše 5% z ceny zboží při prodeji.

3.5 V případě neodstranitelné vady může kupující požadovat výměnu zboží za bezvadný kus, může odstoupit od smlouvy (vracení kupní ceny) či se domáhat přiměřené slevy z kupní ceny zboží. Za neodstranitelné vady jsou považovány takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě odstranit a které brání tomu, aby mohl být produkt řádně užíván.

3.6 Nelze uplatňovat nároky z vady zboží, pokud byla kupujícímu **z důvodu existence vady poskytnuta sleva z kupní ceny zboží**. Tato skutečnost musí být uvedena na účtence. Prodávající neodpovídá za vadu, která vyplývá z povahy věci. **Pokud se jedná o vadu, kterou lze odstranit, nemá kupující nárok na odstoupení od smlouvy či výměnu zboží.**

3.7 Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je **reklamováno zboží kompletní, případně dokumenty ke zboží**, záruční list, návod k použití, a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné a hygienicky nezávadné. Oprávněný pracovník může odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny.

3.8 Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu buď ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. V případě potřeby odborného posouzení vady bude reklamace vyřízena nejpozději **do 30 dnů** ode dne

uplatnění reklamace (lhůta začíná běžet následující den po převzetí zboží), pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodnou na lhůtě delší. V případě nevyzvednutí vyřízené reklamace do 30 dnů od vypršení reklamační lhůty může být kupujícímu účtováno skladné.

ČL.4 MÍSTO PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

4.1 Reklamaci lze uplatnit na prodejně U Tržnice 856, 27711 Neratovice. Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na reklamační řízení je oprávněný, kromě vytknutí vad tedy při uplatnění reklamace dokládá i místo nákupu, cenu zboží a datum zakoupení, což prokáže nejlépe prodejním dokladem.

4.2. Spotřebitel při uplatnění reklamace obdrží Reklamační protokol, který bude obsahovat základní identifikační údaje o prodejci a spotřebiteli, popis předmětu reklamace a jejím důvodu, stav zboží při příjmu reklamace a prvotní vyjádření prodejce k reklamaci. O vyřízení reklamace bude Prodávající Kupujícího informovat způsobem uvedeným v protokolu.

ČL.5 LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

5.1 Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno do 24 měsíců ode dne zakoupení výrobku, pokud na výrobku není uvedeno jinak, dokládá se záručním listem. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu ihned po zjištění vady, aby mohla být reklamace správně posouzena a vyřízena. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.

5.2 Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží.

5.3 Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

ČL.6 VRÁCENÍ ZBOŽÍ-BEZDŮVODNÉ ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

6.1 Obchodník může přistoupit v rámci dobrého jména firmy na přání kupujícího, na vrácení zboží, které bude kompletní, včetně neporušeného obalu, dokumentů jakožto návodů na použití a označení které mělo zboží při koupi, toto zboží může obchodník vzít zpět pouze na základě dokladu o koupi. Zboží bude vyměněno za jiné zboží, v případě vyšší ceny nového zboží, rozdíl cen kupující doplatí. Pokud kupující neví okamžitě za jaké zboží by vrácené vyměnil, vystaví obchodník stvrzenku o výši částky, kterou bude kupující čerpat. Tato stvrzenka nemá časový limit.

ČL.7 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 Kupující, který je spotřebitelem podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitelů, má podle zákona o ochraně spotřebitelů právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o dodávce zboží (dále jen „spotřebitelský spor“).

7.2 V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím - spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující - spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 12. 2022.

V Neratovicích dne 30. 11. 2022

Lenka Vočadlová (jednatel firmy)