REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti

Spotřebiče Hlavinová s.r.o.

se sídlem Partyzánská 626, 675 21 Okříšky
výdejní sklad Nádražní 145, 675 21 Okříšky

IČ: 11689374
DIČ: CZ11689374

zapsané v živnostenském rejstříku spisová značka:C 124303 vedená u Krajského soudu v Brně,

Předmět podnikání: Všechny obory živnosti volné - Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona, vyjma oboru č. 82 Výroba, obchod a služby jinde nezařazené

tj. pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.spotrebice-kuchyne.cz.

1. ZA JAKÉ VADY ZBOŽÍ ODPOVÍDÁME?

Jako prodávající odpovídáme za to, že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- zboží se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- za vadu zboží je též považována situace, kdy Vám dodáme jiné zboží, než jaké bylo mezi námi sjednáno;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva 3. osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. **Nejste-li spotřebitelem, není Vám zákonná záruční doba dle čl. 2 poskytována (**čl. 2 se vztahuje pouze na spotřebitele).

Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele neposkytujeme žádnou záruku za jakost.

Jste-li podnikatelem, práva z vadného plnění zakládá pouze vada, kterou mělo zboží při přechodu nebezpečí škody na zboží, byť se projeví až později. V případě, že se vada vyskytne v závislosti na porušení některé z našich povinností, náležejí Vám práva z vadného plnění i v takovém případě.

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních, případně velikost a umístění motivů ve skutečnosti a na vizualizacích v internetovém obchodě. Pokud zboží neodpovídá Vaší představě, máte v případě, že jste spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s čl. 4 Obchodních podmínek.

Jste-li spotřebitelem a vada zboží se projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

2. JAKÁ JE ZÁRUČNÍ DOBA?

U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba. U použitého zboží je záruční **doba dvanáct měsíců od převzetí zboží**.

Berte, prosím, na vědomí, že v případě, že Vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

3. JAKÁ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ MÁTE?

Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména §2099 až 2117 a jste-li spotřebitelem, také §2165 až 2174.

3.1 Jste-li spotřebitel nebo podnikatel:

V případě, že vada zboží existovala nebo se má za to, že existovala již při převzetí zboží, náležejí Vám níže uvedená práva z vadného plnění.

Pokud je vada zboží **podstatným porušením smlouvy**, náležejí Vám tato práva z vadného plnění:

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- odstranění vady opravou věci;
- přiměřená sleva z kupní ceny; nebo
- odstoupení od smlouvy.

V případě podstatného porušení smlouvy nás při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady **informujte o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili**. Upozorňujeme

Vás, že pokud tak neučiníte, budou Vám náležet pouze ta práva, která by Vám náležela při nepodstatném porušení smlouvy. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s námi.

Pokud v přiměřené lhůtě vadu zboží neodstraníme, můžete požadovat namísto odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo můžete od smlouvy odstoupit.

Pokud je vada zboží **nepodstatným porušením smlouvy**, můžete požadovat:

- odstranění vady; nebo
- přiměřenou slevu z kupní ceny.

V případě, že vadu zboží neodstraníme včas nebo odstranění vady odmítneme, můžete požadovat slevu z kupní ceny, anebo můžete od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s námi.

Berte, prosím, na vědomí, že dokud neuplatníte své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupíte od smlouvy, jsme oprávněni dodat Vám chybějící zboží nebo odstranit právní vadu (zejména dodat chybějící dokumenty).

Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že nemůžete věc vrátit v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi. To neplatí v případě, že:

- došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- jste použili věc ještě před objevením vady;
- jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím; nebo
- jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

3.2 Pouze jste-li spotřebitel:

Pokud se vada spotřebního zboží vyskytne v záruční době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží (u použitého zboží dvanáct měsíců od převzetí zboží), náležejí Vám níže uvedená práva z vadného plnění:

a) právo na **výměnu zboží** máte v případě, že:

- zboží během záruční doby pozbyde některou z vlastností uvedených v článku 1 reklamačního řádu a není to vzhledem k povaze vady nepřiměřené;
- je vada neodstranitelná;
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě; nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad.

Výměnu zboží nemůžete požadovat v případě, že by výměna zboží byla neúměrná povaze vyskytnuté vady. V takovém případě máte právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na výměnu zboží Vám nenáleží ani v případech, kdy je vadná pouze část (součástka) zboží.

Požadovat výměnu zboží nelze u zboží použitého nebo prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat přiměřenou slevu.

b) právo na **výměnu vadné součásti zboží** máte v případě, že:

- je vadná pouze součást (součástka) zboží;
- je vada neodstranitelná;
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě; nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad.

c) právo na **přiměřenou slevu z kupní ceny** máte v případě, že

- nezvolíte právo na odstoupení od smlouvy, výměny vadného zboží nebo součásti zboží nebo opravu zboží;
- nejsme schopni zboží nebo jeho součást vyměnit, anebo opravit (například zboží se již nevyrábí);
- nezjednáme nápravu v přiměřené době, nebo v případech, kdy by Vám zjednání nápravy působilo značné obtíže; nebo
- věc má vadu, z níž jsme zavázáni a jde o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou.

d) právo na **odstoupení od smlouvy** máte v případě, že

- je vada neodstranitelná;
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě;
- se na zboží vyskytne větší počet vad;
- nejsme schopni zboží vyměnit, anebo opravit (například zboží se již nevyrábí); nebo
- není možné vyměnit vadné zboží nebo součást zboží za bezvadné.

4. KDY NELZE PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ UPLATNIT?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili; nebo
- uplynula záruční doba.

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním
- vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v okamžiku, kdy jste jej převzali;
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- vyplývá-li to z povahy věci.

5. JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI?

Reklamaci u naší společnosti uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele přijímáme reklamace:

- v našem výdejním skladě na adrese Nádražní 145, 675 21 Okříšky; nebo
- v sídle naší společnosti.

Pro co nejrychlejší vyřízení reklamace doporučujeme využít náš výdejní sklad.

Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o opravu věci, výměnu zboží nebo jeho součásti, odstoupení od smlouvy, slevu z kupní ceny, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručíte (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme), přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení během dopravy k nám;
- **přiložte doklad o koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace;**
- **pro usnadnění postupu reklamace můžete využít vzorový reklamační protokol, který je přílohou tohoto reklamačního řádu.**

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

Doručené reklamace vyřizujeme 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 bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

Při reklamaci Vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete; a dále (po vyřízení reklamace) Vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte, prosíme, na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

V Okříškách dne 1.10.2021.