

Reklamační řád

ATJ special, s.r.o.
IČ: 494 32 851

se sídlem Veveří 211, 664 81 Ostrovačice
zastoupena: jednatelem, Ivo Hutirou
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, sp. zn. C 11687

1.

Úvodní ustanovení

1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

2.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- vada je způsobena kupujícím,
- vada vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

2. Podmínky pro uplatnění práv z vadného plnění (reklamace)

1. Kupující uplatňuje reklamaci u prodávajícího, u kterého zboží koupil. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším.

2. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

3. V případě, že zboží není možné dopravit do místa, kde bude reklamace uplatňována z toho důvodu, že je zamontované nebo součástí movité či nemovité věci, prodávající posoudí reklamaci na místě zboží. V takovém případě je však kupující povinen poskytnout prodávajícímu veškerou potřebnou součinnost.

3.

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění (reklamace)

1. Kupující spotřebitel je povinen vadu zboží oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce zjistit. Skrytou vadu zboží je kupující spotřebitel povinen oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji při dostatečné péči mohl a měl zjistit, nejpozději však do 24 měsíců od odevzdání zboží. Kupující spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady zboží, která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí.

2. Kupující podnikatel je povinen vadu zboží oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce zjistit. Skrytou vadu zboží je kupující povinen oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji při dostatečné péči mohl a měl zjistit, nejpozději však do 3 dnů od odevzdání zboží.

3. Prodávající může poskytnout v záručním listě zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

4. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

5. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

4.

Způsob vyřízení reklamace

1. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ze strany kupujícího spotřebitele ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. U kupujícího podnikatele rozhodne o reklamaci do třiceti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace uplatňované spotřebitelem (tj. fyzickou osobou jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání), 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 lhůtu.

2. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit.

3. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

5.

Jakost při převzetí – vztahující se na reklamace uplatňované spotřebitelem

1. Prodávající odpovídá kupujícímu v souladu s § 2161 občanského zákoníku, že zboží při převzetí nemá vady, tedy:

- zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

3. Jestliže zboží nemá vlastnosti stanovené § 2161 občanského zákoníku při převzetí kupujícím, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

4. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo odstoupit od smlouvy.

5. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

6.

Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy – vztahující se na reklamace uplatňované podnikatelem

1. Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží existující již v době převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5.

2. Vadné plnění je buď podstatným nebo nepodstatným porušením kupní smlouvy. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, že prodávající při uzavření smlouvy věděl, nebo musel vědět, že by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

3. Jestliže je vada podstatným porušením kupní smlouvy, má kupující v souladu s § 2106 občanského zákoníku dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující v souladu s § 2107 občanského zákoníku právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

4. 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. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva podle § 2107 občanského zákoníku, tzn. právo na odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

7.

Náklady reklamace

1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

2. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

3. V případě, že prodávající reklamaci kupujícího podnikatele zamítne jako neoprávněnou, může po kupujícím požadovat náhradu nákladů spojených s reklamací.

8.

Mimosoudní řešení sporů

1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

V Popůvkách, dne 1.1.2021

ATJ special, s.r.o.

Ivo Hutira, jednatel