

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnost **REJA spol. s r. o.** se sídlem Dolní nám. 305/21, 746 01 Opava, IČ 44738706 (prodávající/zhotovitel) stanoví pro případ reklamace vad zboží dodaného kupujícím/objednateli na základě kupní smlouvy případně smluv jiných, ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

tento
Reklamační řád:

I.

Úvodní ustanovení

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.

II.

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,**
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,**
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci,**
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,**
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího,**
- zboží bylo užíváno v rozporu s návodem k použití,**
- pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů, nebo je-li na zboží uvedeno odlišné výrobní číslo, než které je uvedeno v záručním listu.**

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál, bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebení zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností.

III.

Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. 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 kupujícímu bližším.

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.

IV.

Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. 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.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

V.

Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. **Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.** Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. 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 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.

VI.

Jakost při převzetí

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, 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.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, 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 a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

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.

VII.

Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle VI. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující 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 právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

VIII.

Náklady reklamace a řešení sporů

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

V případech, kdy prodávající nezjistí vady kupujícím uváděné ani po provedení příslušných testů, je prodávající oprávněn vrátit kupujícímu reklamované zboží zpět, přičemž náklady spojené s testováním a přepravou zboží hradí kupující.

IX.

Dodatečná ustanovení doplňující body I. – VIII.

pro reklamaci smlouvy o dílo (servis a další služby)

Objednatel může dílo reklamovat, pokud provedení díla neodpovídá dohodě mezi objednatelem a zhotovitelem. Zhotovitel odpovídá za vady, které jsou na díle v době převzetí, po převzetí odpovídá za vadu pouze v případě, že porušil svoji smluvní nebo zákonnou povinnost. Zhotovitel neodpovídá za vady vzniklé nevhodnou povahou věci, kterou mu objednatel k provedení díla předal, nebo příkazu, který mu objednatel dal, pokud na nevhodnost věci či příkazu objednatele upozornil bez zbytečného odkladu, nebo nemohl-li nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče.

Objednatel musí vytknout zjevné vady při převzetí díla, jiné než zjevné vady musí objednavatel zhotoviteli oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději do dvou let od předání díla. Pokud objednatel dílo přijme bez výhrad nebo pokud vady neoznámí bez zbytečného odkladu, může zhotovitel namítnout, že objednatel neuplatnil své právo včas a reklamaci může zamítnout.

Vada díla je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by objednatel smlouvu o dílo neuzavřel v případě, že by takovou vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má objednatel dle své volby právo na provedení náhradního díla, opravu, přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má objednavatel právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Objednatel není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli.

Je-li součástí díla věc, kterou zhotovitel pro objednavatele opatřil a která se při provádění díla zpracuje (např. díl, náhradní součástka apod.), má zhotovitel vůči objednavateli postavení prodávajícího. Objednateli příslušejí práva z vadného plnění zejména dle ustanovení o kupní smlouvě a prodeji zboží v obchodě.