

Reklamační řád

HUTIRA s.r.o.

IČ: 25324870

se sídlem Vintrova 398/29, 664 41 Popůvky

zastoupena: jednatelem, Ivo Hutirou

zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, sp. zn. C 25337

(dále též jen „prodávající“)

1.

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatnění práv z vadného plnění kupujícím vůči prodávajícímu v souvislosti s kupní smlouvou na prodej zboží uzavřenou mezi kupujícím a prodávajícím (dále též jen „kupní smlouva“). Reklamační řád je nedílnou součástí kupní smlouvy. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že se s ním řádně seznámil. Práva kupujícího z vadného plnění (dále též jen “reklamace“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Proávající 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.

Kontrola zboží, Podmínky pro uplatnění práv z vadného plnění (reklamace)

1. Kupující je povinen zboží při jeho převzetí prohlédnout a přesvědčit se zejm. o neporušenosti obalu, množství zboží, kompletnosti zboží a příslušenství zboží. Kupující spotřebitel je povinen přesvědčit se o vlastnostech zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží. Kupující, který není spotřebitel, je povinen přesvědčit se o vlastnostech zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží, nejpozději do 3 dnů od předání zboží.

2. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistili-li ho prodávající výslovně, že zboží je bez vad, anebo zastřel-li vadu listivě.

3. Kupující uplatňuje reklamaci u prodávajícího, u kterého zboží koupil. Reklamaci lze uplatnit v kterémkoliv provozovně prodávajícího včetně jeho sídla. 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.

4. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, 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.

5. 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 vytknutí vad (reklamace)

1. Kupující spotřebitel je povinen vadu zboží vytknout prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce zjistit. Kupující spotřebitel je oprávněn vytknout vadu, která se na zboží projevuje v době 2 let od převzetí.

2. Kupující, který není spotřebitelem, je povinen vadu zboží oznámit prodávajícímu při jeho předání. 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 předání zboží.

3. Proávající může poskytnout v záručním listě zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností. V rámci záruky za jakost není zahrnuto právo na odstoupení od smlouvy a vrácení ceny za zboží.

4. Uplatní-li kupující spotřebitel vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro vytknutí vady 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. Reklamace uplatňované spotřebitelem (tj. fyzickou osobou jednajícím mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání), včetně odstranění vady, musí být vyřízena a spotřebitel o tom informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Reklamace uplatňovaná kupujícím, který není spotřebitel, včetně odstranění vady, musí být vyřízena nejpozději do 60 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s tímto kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

2. Proávající je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Proávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

3. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu k vyřízení reklamace potřebnou součinnost, např. dodat kompletní zboží, poskytnout potřebné údaje, umožnit kontrolu zboží apod. Prodlení s poskytnutím této součinnosti prodlužuje lhůtu k vyřízení reklamace o dobu tohoto prodlení.

4. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy byl prodávajícím vyrozuměn o možnosti zboží převzít, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné (min. 100 Kč za každý započatý den prodlení) či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího, kdy výtěžek je oprávněn využít přednostně na úhradu skladovného. Pokud se prodávajícímu nepodaří zboží dle tohoto odstavce prodat, má právo si zboží ponechat nebo ho na náklady kupujícího zničit.

5.

Jakost při převzetí – vztahující se na reklamace uplatňované spotřebitelem

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

- zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- zboží je vhodné k účelu, pro který ho kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil,
- zboží je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

2. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou zboží není opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

3. Projevuje-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

4. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového zboží bez vad nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Proávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vad.

5. Právo na přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy má kupující v případě, že prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku, pokud se vada projeví opakovaně, pokud je vada podstatným porušením smlouvy, nebo pokud je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

6. Kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná.

7. Proávající neodpovídá za vady zejm. v těchto případech:

- je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- vada vznikla na zboží opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy zboží (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.

6.

Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy – vztahující se na reklamace uplatňované osobou odlišnou od spotřebitele (např. podnikatelem)

1. Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží existující již v době přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví později.

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 pouze právo na dodání nového zboží nebo jeho chybějící části, opravu nebo přiměřenou slevu. Vylučuje se právo odstoupení od smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující v souladu s § 2107 občanského zákoníku právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu. Volbu práva musí kupující učinit při oznámení vady.

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 pouze kupující spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Toto právo však musí uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

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, který není spotřebitel, zamítne jako neoprávněnou, může po kupujícím požadovat náhradu nákladů spojených s reklamací.

9. Mimosoudní řešení sporů

1. V případě, že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44 110 00 Praha 1, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz

V Popůvkách, dne 3.4.2023

HUTIRA s.r.o.
Ivo Hutira, jednatel