

Dřevoobchod K&C Karlovy Vary a.s.

PRÁVA Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY , REKLAMACE

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Pro prodej zboží

Článek 1

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 a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1.1.2014.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech :

- Je-li vada na zboží již 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 zboží opotřebením způsobeným obvyklým používáním , nebo vyplývá-li to z povahy zboží (např. uplynutím životnosti)
- Vada je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním , skladováním , nesprávnou montáží , nesprávnou údržbou , zásahem kupujícího či mechanickým poškozením
- Vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího

Kupující převzetím zboží a obdržením dokladu o koupi od prodávajícího , souhlasí s tímto reklamačním řádem.

Článek 2

Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci pouze na zboží , které vykazuje vadu , vztahuje se na něj záruční lhůta a bylo zakoupeno u prodávajícího.

Kupující musí uplatnit reklamaci v provozovně prodávajícího , ve které zboží zakoupil.

Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Kupující je povinen prokázat , že mu náleží právo uplatnit reklamaci , zejména doložit datum koupě předložením prodejního dokladu.

Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu , která byla vytýkána již v minulosti , pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo kupujícímu činit značné obtíže , zejména proto , že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží , které je zamontované či součástí nemovitosti , posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

Článek 3

Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.

U použitého zboží platí lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění 12 měsíců , paku nebyla sjednána na dobu delší.

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 , správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

Článek 4 Vyřízení reklamace

Prodávající je povinnen o reklamaci rozhodnout ihned , ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

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.

Článek 5 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 vyhovuje požadavkům právních předpisů a norem.

Kupující je povinen prohlédnout zboží neprodleně po jeho předání a převzetí. Zjevné vady je kupující povinen reklamovat u Dřevoobchodu K&C neprodleně, nejpozději však do 5 dnů od dodání zboží nebo poté, co měla být prohlídka provedena. V případě, že je kupujícím sjednána přeprava zboží, je kupující povinen zaznamenat zjištěné nedostatky a vady spolu s dopravcem do přepravních dokladů provádějících dodávku zboží při předání zboží.

Skryté vady je kupující povinen reklamovat u Dřevoobchodu K&C rovněž neprodleně, nejpozději však do 7 dnů od okamžiku, kdy mohla být skrytá vada zjištěna, nejpozději však do 6 ti měsíců od převzetí zboží.

Nároky z odpovědnosti za vady (reklamaci) je možno uplatnit u Dřevoobchodu K&C pouze písemnou formou, přičemž je vždy třeba uvést jako důvod reklamace konkrétní závadu, kterou se dodávka Dřevoobchodu K&C odchyluje od smlouvy , resp. od normy pro dodaný druh zboží.

Uplatňování nároků z vad je vyloučeno i během výše uvedených lhůt, bylo-li zboží již zpracováno nebo zabudováno či jinak upraveno kupujícím – například nátěrem, broušením, řezáním, vrtáním atp.

Kupující není oprávněn u Dřevoobchodu K&C uplatnit nároky z vad zboží, jež vznikly nevhodným zacházením nebo skladováním zboží po převzetí kupujícím.

Za vadu se rovněž nepovažuje nesprávné zacházení a nedodržení montážních návodů na použití zboží.

Reklamace z titulu nesprávné vlhkosti zboží je možná pouze při předání a převzetí zboží.

Uplatnění reklamace na převzaté zboží neopravňuje kupujícího k pozdržení platby za vyfakturovanou dodávku a bude považováno za neplnění závazků ze strany kupujícího vůči Dřevoobchodu K&C.

V případě, že kupující uplatní u Dřevoobchodu K&C nárok z vad zboží a bude požadovat na Dřevoobchodu K&C odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné, pokud je tento nárok uznán, má Dřevoobchod K&C právo na vrácení celé dodávky již se reklamace týká.

Článek 6

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 čl. 5. 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 součástí , slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter věci , pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Článek 7
Náklady reklamace a řešení sporů

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

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.

Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím , může se kupující obrátit na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů , případně na příslušný soud.

Článek 8
Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost , její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem , pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) , nebo smlouva nestanoví něco jiného.

V Karlových Varech dne 1.1.2014
Kádě Roman – předseda představenstva a.s.