

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Účinnost od 01.10.2018

PŘEDMLUVA

Definice užitých pojmů

A) Kupující/Objednatel – každý člověk či právnická osoba, která s prodávajícím/zhotovitelem (Pavel Fischer, IČ: 441 325 73., pro tento subjekt dále jen „*prodávající*“) uzavírá smlouvy nebo s ním jinak jedná.

B) Kupující-spotřebitel/Objednatel-spotřebitel – každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem (prodávajícím) nebo s ním jinak jedná.

C) Kupující-nepodnikatel/Objednatel-nepodnikatel – je pro účely smluv uzavíraných s prodávajícím osobou, která není podnikatelem, nebo osobou, která podnikatelem sice je, avšak při uzavírání smlouvy s prodávajícím je z okolností zřejmé, že se koupě netýká podnikatelské činnosti podnikatele. Kupujícím-nepodnikatelem je i kupující-spotřebitel.

Tento reklamační řád se vztahuje na dodávky zboží na základě smluv kupních i smluv o dílo, pokud by dodání zboží či poskytnutí služby nespadlo pod kupní smlouvu ve smyslu § 2587 občanského zákoníku, a to i v případě uvedení výrazů „*kupující*“ či „*kupní smlouva*“ v jednotlivých ustanoveních těchto obchodních podmínek. Pro účely tohoto reklamačního řádu je možné označení „objednatel“ nebo „kupující“ vždy zaměnit, to samé platí mezi výrazy „zhotovitel“ a „prodávající“.

I.

Obecné informace o přechodu nebezpečí a záruční době

1.1. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího dnem uskutečnění montáže nebo dodávky, tj. předáním zboží kupujícímu, případně dnem předání a převzetí zboží, jinak v souladu s případným ujednáním smlouvy.

1.2. Nebezpečí škody na věci určené podle druhu přejde i na kupujícího, který zboží nepřevzal, a to i v případě, pokud věc nebyla pro účel smlouvy dostatečně oddělena a odlišena od jiných věcí téhož druhu, je-li nepochybné, že věc určená kupujícímu je umístěna v konkrétním dopravním prostředku. V takovém případě nese kupující škodu na věci v poměrné výši vůči celkové výši škody na věcech v držbě prodávajícího poškozených při téže škodní události, vůči nimž se § 2124 občanského zákoníku rovněž neuplatní.

1.3. Záruční doba poskytnutá zhotovitelem na dílo jako celek nebo na jeho jednotlivé části platí pouze v případě, že budou objednatelem dodrženy následující podmínky:

a) dodržení návodu k obsluze a údržbě eurooken a vchodových dveří, který byl objednateli předán spolu předání díla,

1.4. Prodloužená záruční doba dle odst. 5.5. Obchodních podmínek platí v případě provedení předepsané servisní prohlídky díla 1x ročně, ode dne převzetí díla objednatelem. Objednatel vyzve zhotovitele k provedení servisní prohlídky 14dní před požadovaným termínem provedení. Servisní prohlídku provádí zhotovitel, který sepíše písemný protokol, jenž je objednatel povinen při reklamaci zhotoviteli předložit.

1.5. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé k běžným opotřebením a užíváním a na závady, které nevznikly v příčinné souvislosti s činností zhotovitele a dále ty, které vyplývají z přirozeného opotřebení materiálu, vady způsobené nevhodným užíváním zhotoveného díla, neodborným zacházením s ním, neoprávněným zásahem objednatele nebo třetí osoby do něj a vady způsobené vnějšími mechanickými vlivy, na běžnou údržbu (seřízení kování). Zhotovitel nenese odpovědnost za vady vzniklé v důsledku vlhkosti stavby a následných zednických prací.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Účinnost od 01.10.2018

II.

Vady zboží a reklamace – Reklamační řád pro NEPODNIKATELE a SPOTŘEBITELE

2.1. Kupující-nepodnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. Rozsah, způsob a podmínky uplatnění nároků vyplývajících z vadného plnění a ze záruky za jakost (dále též jen „reklamace“) v případě kupujícího-nepodnikatele upravují zejména ustanovení § 2113 - § 2117 a § 2161 - § 2174 občanského zákoníku. V případě, že ani zmíněná ustanovení občanského zákoníku, ani reklamační řád určitou záležitost neupravují, použijí se zejména obecná ustanovení o právech z vadného plnění obsažená v § 2099 - § 2117 občanského zákoníku.

2.2. Lze-li pro účely reklamace (ať již v rámci záruky zákonné nebo v rámci záruky za jakost) jakoukoliv část díla nebo zboží dodávaného na základě kupní smlouvy oddělit od ostatních, je prodávající povinen vyměnit, příp. opravit pouze tuto část. Za vadnou se tak vždy považuje pouze ta oddělitelná část celku zboží, na níž se vada skutečně vyskytuje.

2.3. Účinky poskytnutí záruky za jakost má vůči kupujícímu i uvedení záruční doby či doby, po kterou lze věc použít, na prodávané věci, jejím obalu nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy. Z vad darů poskytovaných kupujícímu bez jakéhokoliv protiplnění nelze uplatňovat jakákoliv práva z vadného plnění.

2.4. Pokud kupující z jakéhokoliv důvodu obdrží jiné než objednané zboží, zašle kupující zboží zpět prodávajícímu, nejlépe v původním obalu a alespoň kopií dodacího listu, a uvede důvod vrácení zboží. Proávající následně zašle kupujícímu správné zboží dle objednávky. Zaslání nesprávného zboží zpět prodávajícímu a zaslání správného zboží kupujícímu je hrazeno prodávajícím. Dodání jiného než objednaného zboží a vady v dokladech nutných k užívání zboží se považují za vadné plnění.

2.5. Kupující je při zasílání zboží zpět prodávajícímu z jakéhokoliv důvodu povinen zvolit vhodný obal zásilky a zásilku řádně zabalit tak, aby nedošlo k poškození zasílaného zboží.

2.6. Reklamaci lze osobně, e-mailem či telefonicky uplatnit na adrese sídla prodávajícího specifikovaného ve smlouvě u pracovníka oprávněného k přijímání reklamací (reklamační technika), příp. na adrese současné či budoucí provozovny s obdobným sortimentem zboží, po celou provozní dobu uvedenou v místě sídla či provozovny, a to pokud možno současně s předáním vadného zboží prodávajícímu, nebo odesláním zboží na shora uvedenou adresu. K reklamovanému zboží je vhodné přiložit čitelnou kopii dokladu o nákupu – fakturu (resp. záruční list) či je třeba koupě prokázat jiným způsobem, a dále popsat závadu, příp. zvolit způsob vyřízení reklamace.

2.7. Kontrolu funkčnosti a úplnosti dodávky zboží a dalších zjevných vad je kupující povinen provést bez zbytečného odkladu po převzetí zboží a zjištěné vady oznámit bez zbytečného odkladu po převzetí zboží v místě dodávky zboží. Pokud kupující dále odesílá zboží či jej zabudovává v jiném místě, než je místo dodávky, je povinen na tuto skutečnost upozornit prodávajícího v jednotlivé objednávce. Pokud tak neučiní, nese kupující na svůj náklad část nákladů vynaložených na odstranění vad ve výši rozdílu mezi skutečnými náklady a náklady, které by vznikly, pokud by byla vada zboží odstraňována v místě dodávky zboží.

2.8. Další podrobnosti ohledně rozsahu, způsobu a podmínek uplatňování vad zboží či práv ze záruky za jakost a jejich vyřizování, jakož i další záležitosti, upravuje Reklamační řád pro spotřebitele, který je pro obě strany závazný a je součástí těchto obchodních podmínek a uzavřené smlouvy.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Účinnost od 01.10.2018

2.9. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny. Pro takové účely se reklamáce považuje poskytnutím slevy z kupní ceny za vyřízenou.

2.10. - MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ. V návaznosti na § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, prodávající kupujícího informuje, že věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast finančních služeb finanční arbitr a v ostatních případech námi nabízeného zboží a služeb, zejména tedy použitých automobilů, či zprostředkování neživotního pojištění Česká obchodní inspekce, případně jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu. Pro účely ustanovení § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele prodávající dále uvádí adresy internetových stránek výše uvedených subjektů – www.finarbitr.cz, www.coi.cz, www.mpo.cz.

III.

Vady zboží a reklamáce – Reklamační řád pro podnikatele

3.1. Prodávající odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího.

3.2. Kupující je povinen prohlédnout dodávku zboží ihned při jejím převzetí. Vady obalu a jeho poškození, množstevní rozdíly či jiné zřejmé poškození zboží dopravou je kupující povinen oznámit osobě předávající a je povinen zapsat tuto skutečnost do přepravního dokladu. Pokud kupující vůči externímu přepravci neučiní reklamaci takových vad hned při předání, ztrácí nárok na uplatnění práv z odpovědnosti za tyto vady dodávky zboží; u interní dopravy prodávajícího ztrácí kupující nárok na uplatnění práv z odpovědnosti za tyto vady v případě, že takové vady neoznámí kupujícímu do 14 dnů.

3.3. Kontrolu funkčnosti a úplnosti dodávky zboží a dalších zjevných vad je kupující povinen provést bez zbytečného odkladu po převzetí zboží a zjištěné vady oznámit nejpozději do 14 dnů ode dne převzetí zboží v místě dodávky zboží. Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo nezajistí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, nemůže uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce. Pokud kupující dále odesílá zboží či jej zabudovává v jiném místě, než je místo dodávky, je povinen na tuto skutečnost upozornit prodávajícího v jednotlivé objednávce. Pokud tak neučiní, nese kupující na svůj náklad část nákladů vynaložených na odstranění vad ve výši rozdílu mezi skutečnými náklady a náklady, které by vznikly, pokud by byla vada zboží odstraňována v místě dodávky zboží.

3.4. O výskytu ostatních vad je kupující povinen informovat prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 dnů ode dne jejich výskytu. Právo kupujícího z vad zboží zaniká, jestliže kupující neoznámí prodávajícímu povahu těchto vad v přiměřené době poté, kdy je zjistil nebo je měl zjistit. Právo kupujícího z vad zboží vždy zaniká, jestliže kupující neoznámí prodávajícímu vady zboží nejpozději do dvou let ode dne, kdy bylo zboží předáno kupujícímu; je-li záruční doba delší, platí místo dvou let délka záruční doby.

3.5. Účinky poskytnutí záruky za jakost má vůči kupujícímu i uvedení záruční doby či doby, po kterou lze věc použít, na prodávané věci, jejím obalu nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy.

3.6. Z vad darů poskytovaných kupujícímu bez jakéhokoliv protiplnění nelze uplatňovat jakákoliv práva z vadného plnění.

3.7. Pokud kupující z jakéhokoliv důvodu obdrží jiné než objednané zboží, zašle kupující zboží zpět prodávajícímu, nejlépe v původním obalu a alespoň kopií dodacího listu, a uvede důvod vrácení zboží.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Účinnost od 01.10.2018

Prodávající následně zašle kupujícímu správné zboží dle objednávky. Zaslání nesprávného zboží zpět prodávajícímu a zaslání správného zboží kupujícímu je hrazeno prodávajícím. Dodání jiného než objednaného zboží a vady v dokladech nutných k užívání zboží se považují za vadné plnění.

3.8. Kupující je při zasílání zboží zpět prodávajícímu z jakéhokoliv důvodu povinen zvolit vhodný obal zásilky a zásilku řádně zabalit tak, aby nedošlo k poškození zasílaného zboží.

3.9. Reklamací lze osobně, e-mailem či telefonicky uplatnit na adrese sídla prodávajícího specifikovaného ve smlouvě u pracovníka oprávněného k přijímání reklamací (reklamačního technika), příp. na adrese současné či budoucí provozovny s obdobným sortimentem zboží, po celou provozní dobu uvedenou v místě sídla či provozovny, a to pokud možno současně s předáním vadného zboží prodávajícímu, nebo odesláním zboží na shora uvedenou adresu. K reklamovanému zboží je vhodné přiložit čitelnou kopii dokladu o nákupu – fakturu (resp. záruční list) či je třeba koupě prokázat jiným způsobem, a dále popsat závadu, příp. zvolit způsob vyřízení reklamace.

3.10. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny. Pro takové účely se reklamace považuje poskytnutím slevy z kupní ceny za vyřízenou.

3.11. V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná, je dodavatel, Pavel Fischer-Truhlářství oprávněn požadovat veškeré vynaložené náklady spojené s vyřizováním reklamace (cestovné, poštovné, soudní a správní poplatky, provozní náklady, náklady na případné znalecké posudky atd.).