

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **CARMAN-DOORS, s.r.o.**, se sídlem Vřesinská 2368/13, Poruba, 708 00 Ostrava, IČ: 27764460 (dále také jen „**prodávající**“)

1. Tento reklamační řád prodávajícího tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek CARMAN-DOORS, s.r.o. (dále také jen „**VOP**“) prodávajícího.

2. Není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, použijí se pro postup při uplatňování práv z vadného plnění ustanovení příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v příslušném znění (dále také jen „**občanský zákoník**“) a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

3. Tento reklamační řád prodávajícího se použije pro úpravu práv a povinností při uplatňování práv z vadného plnění z prodeje zboží mezi prodávajícím a třetí osobou (zákazníkem) jako kupujícím, včetně práv z případné záruky a včetně práv z prodeje zboží spojeného s montáží prováděnou prodávajícím či jeho subdodavatelem.

4. Prodávající odpovídá zákazníkovi, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník věc převzal

a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy,

d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,

e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, neprokáže-li prodávající opak.

5. Zákazník je povinen zboží při jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech (včetně druhu zboží a jakostní třídy) a množství (zejména, že balení obsahuje vše, co obsahovat má). Zákazník nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy anebo, je-li zboží předáno později než při uzavření smlouvy, při převzetí. Právo z vadného plnění zákazníkovi rovněž nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

6. Neoznámil-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. Ustanovení předchozích dvou vět se nepoužije (ust. § 2167 občanského zákoníku):

a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, nebo

b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, nebo

c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí zákazníkem, nebo

d) vyplývá-li to z povahy věci.

7. S výjimkou případů, kdy prodávající postupem podle ust. § 2172 občanského zákoníku k provedení opravy určí jinou osobu, je zákazník oprávněn uplatnit práva z vad v sídle prodávajícího, a to v obvyklé pracovní době.

8. Při uplatnění práv z vad osobně v sídle prodávajícího nebo u osoby určené k provedení opravy zákazník spolu s reklamovaným zbožím (včetně kompletního příslušenství), předloží doklad o zakoupení zboží u prodávajícího (pokladní doklad, paragon, apod.). Na místě bude mezi zákazníkem a příslušným pracovníkem sepsán a podepsán reklamační zápis (protokol), který bude odpovídat vzorovému (formulářovému) zápisu používanému prodávajícím, a ve kterém zákazník uvede též popis vad (důvody reklamace) a požadovaný způsob vyřízení reklamace, tj. jím uplatněné právo z vadného plnění (srov. dále) a pro účely vyřízení reklamace poskytne dostatečné kontaktní údaje (zejm. kontaktní adresu, email a tel. číslo). Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

9. Jsou-li práva z vad uplatněna zákazníkem odesláním zboží (tedy nikoliv osobně), musí zásilka kromě reklamovaného zboží a (kopie) dokladu o jeho zakoupení u prodávajícího obsahovat i údaje z reklamačního zápisu dle předchozího odstavce (popis vad, požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje zákazníka). Prodávající příp. osoba určená k provedení opravy zašle zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace.

10. Zákazník bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu resp. osobě určené k opravě potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém zákazník požadovanou součinnost neposkytl.

11. To, jaká práva zákazníkovi v případě vadného zboží náleží, záleží především na tom, je-li vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy. Porušení smlouvy v případě dodání vadného zboží je podstatné, jestliže prodávající již při uzavření smlouvy věděl nebo musel vědět, že by zákazník smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal. V ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.

12. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na:

- a) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, nebo
- b) odstranění vady opravou věci, nebo
- c) přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupení od smlouvy.

13. Zákazník je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady (bod 8 a 9 shora), nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

14. Pokud zákazník nezvolí své právo včas (bod 13), má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy (srov. bod 15 dále).

15. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na:

- a) odstranění vady dodáním nové věci bez vad nebo dodáním chybějící věci nebo opravou věci, anebo
- b) na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud zákazník neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může zákazník požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího.

16. Při dodání nové věci je zákazník povinen vrátit prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou. Dodání nové věci nemůže zákazník požadovat (a nemůže ani od smlouvy odstoupit), nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel; to neplatí,

a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci, nebo

b) použil-li zákazník věc ještě před objevením vady, nebo

c) nezpůsobil-li zákazník nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo

d) prodal-li zákazník věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí zákazník prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

17. Odstranění vady dodáním nové věci (body 12 písm. a) a 15 písm. a) shora) může zákazník požadovat, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, a pokud se vada týká pouze součásti věci, může zákazník 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 zákazník právo na bezplatné odstranění vady.

18. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti (bod 17) má zákazník 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 zákazník i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu.

19. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.

20. Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má zákazník místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

21. Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

22. Po vyřízení reklamační uplatněné osobně dle bodu 8 výše bude zákazník informován o ukončení reklamační, a sice buď telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo e-mailem a bude vyzván k převzetí reklamační bez zbytečného odkladu nejpozději však do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován. Při převzetí vyřízené reklamační prodávající vydá zákazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamační, případně odůvodnění zamítnutí reklamační. Pokud bylo zboží zasláno k reklamaci přepravní službou dle bodu 9, bude po jejím vyřízení automaticky zasláno na adresu zákazníka spolu s potvrzením dle předchozí věty. V případě, že prodávající reklamační zamítne jako neoprávněnou, může se zákazník, 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 zákazníkem a prodávajícím, může se zákazník obracet na existující systémy mimosoudních řešení

spotřebitelských sporů (například na www.vasestiznosti.cz), případně na příslušný soud. Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.

23. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace uplatněné osobně dle bodu 8 je zákazník povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace (reklamační záznam) a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas). Bez předložení některého z těchto dokladů může prodávající či osoba provádějící opravu odmítnout zboží vydat.

24. Zákazník je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace.

25. V případě, že zákazník reklamaci nepřevzme nejpozději poslední den lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 50,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.

26. Prodávající může věc, které se reklamace týkala, na účet zákazníka vhodným způsobem prodat, nepřevzme-li zákazník věc ve lhůtě dle vyznění o jejím vyřízení (bod 22). Nebrání-li tomu povaha věci, Prodávající vyzoomí zákazníkovi o zamýšleném prodeji a stanoví mu náhradní lhůtu k převzetí věci, avšak ne kratší než jeden měsíc. Výtěžek z prodeje vyplatí prodávající zákazníkovi po odečtení nákladů na skladování věci a nákladů prodeje, a to na základě uplatnění práva na výplatu výtěžku zákazníkovi u prodávajícího.

27. Zákazník má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné (tj. náklady na zaslání reklamace prostřednictvím České pošty jako „obyčejného balíku“ příp. jiné cenově srovnatelné služby). K těmto nákladům zejména nepatří cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

28. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem.

29. Prodávající seznámí zákazníka s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem, na žádost zákazníka mu jej předá v textové podobě.

30. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.2.2017.