

Reklamační řád

Preambule

Společnosti **KREINER, spol. s r.o.**, IČO 40526160, se sídlem Tylova 710/49, 301 00 Plzeň – Jižní Předměstí, a **KREINER EXKLUSIV s.r.o.**, IČO 25240731, se sídlem Tylova 710/49, 301 00 Plzeň – Jižní Předměstí, společně vydaly tento reklamační řád upravující vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího při reklamování zboží zakoupeného kupujícím u prodávajícího.

Část A tohoto reklamačního řádu je určena pro kupující, kteří jsou spotřebiteli, část B je určena pro kupující, kteří zboží zakoupili v rámci své podnikatelské činnosti.

Definice pojmů

- *prodávající* – KREINER, spol. s r.o., IČO 40526160, se sídlem Tylova 710/49, 301 00 Plzeň, resp. KREINER EXKLUSIV s.r.o., IČO 25240731, Tylova 710/49, 301 00 Plzeň
- *kupující* – zákazník prodávajícího, který s prodávajícím uzavřel kupní smlouvu
- *spotřebitel* – zákazník prodávajícího, který je fyzickou osobou a mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání uzavřel s prodávajícím kupní smlouvu
- *podnikatel* – právnická osoba nebo fyzická osoba, která zboží zakoupila v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání
- *zboží* – věc prodaná na základě kupní smlouvy
- *smluvní strany* – prodávající a kupující
- *záruční list* – písemné potvrzení o rozsahu a době trvání povinnosti prodávajícího
- *reklamační list* – písemné potvrzení o převzetí zboží k reklamaci

Tento reklamační řád je platný od 10.9. 2018 a účinný od 10.9. 2018.

Část A – Reklamační řád pro spotřebitele

I A. Práva o povinnosti prodávajícího

- 1.1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při jeho převzetí kupujícím nemá vady, zejména že:
 - a. zboží má vlastnosti, které si smluvní strany sjednaly, nebo které prodávající nebo výrobce popsal, nebo které kupující oprávněně očekával s ohledem na povahu zboží, anebo je očekával na základě reklamy prodávajícího či výrobce;
 - b. zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
 - c. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byly-li jakost nebo provedení určeny podle smluveného vzorku nebo předlohy;
 - d. zboží je dodáno v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
 - e. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 1.2. Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout kupujícímu písemné potvrzení o rozsahu a době trvání povinnosti prodávajícího v případě vadného plnění (dále jen „záruční list“), ledaže údaje v rozsahu záručního listu obsahuje již doklad o zakoupení zboží. Záruční list musí obsahovat název, IČO a sídlo prodávajícího a je vypsán na kupujícího. V případě nutnosti odborné montáže je však záruční list přiložen k daňovému dokladu bez vyplnění a jeho vyplnění následně zajistí odborná montážní firma.
- 1.3. Prodávající je povinen poskytnout kupujícímu v případě prodeje nepoužitého spotřebního zboží záruční dobu 24 měsíců ode dne převzetí zboží, v případě použitého zboží pak 12 měsíců.
- 1.4. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment nabízeného zboží.

II A. Práva a povinnosti kupujícího

- 2.1. V záruční době může kupující uplatnit u prodávajícího práva z vadného plnění. Pokud kupující uplatní práva z vadného plnění v období do 6 měsíců od prodeje zboží, má se za to, že zboží tyto vady mělo již v době prodeje.
- 2.2. Reklamací vadného zboží zakoupeného u prodávajícího může uplatnit zásadně kupující nebo osoba, na kterou byla práva z vad zboží postoupena.
- 2.3. Je-li v záručním listě uvedena jiná osoba určená k opravě věci, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, je kupující oprávněn uplatnit právo na opravu věci namísto u prodávajícího u této osoby, pokud požaduje opravu zboží.
- 2.4. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží kupujícím, pokud není s kupujícím sjednána doba delší. Tato doba a podmínky uplatnění práv z vad zboží jsou uvedeny v záručním listě.
- 2.5. V případě výskytu vady zboží může kupující požadovat:
 - a. výměnu zboží (dodání nového zboží bez vad);
 - b. dodání chybějícího množství či součásti zboží;
 - c. týká-li se vada pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu této součásti zboží;
 - d. je-li výměna zboží nebo jeho součásti vzhledem k povaze vady neúměrná, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, prodávající zajistí bezplatné odstranění vady opravou;

- e. není-li výměna nebo oprava zboží možná, může kupující odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny.
- 2.6. Právo na výměnu zboží nebo jeho součásti nebo právo na odstoupení od smlouvy má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt stejné vady po opravě (alespoň třikrát stejná vada) nebo pro větší počet různých vad (současně alespoň tři různé vady), popř. pokud prodávající nedodržel lhůtu pro vyřízení reklamace.
- 2.7. Kupující může namísto práv popsanych v bodech 2.5. a e. tohoto článku vždy požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.
- 2.8. Kupující nemá práva z vad zboží v následujících případech:
- a. u totožné vady zboží prodaného za nižší cenu pro tuto vadu;
 - b. u běžného opotřebení zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním;
 - c. u použitého zboží pro vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím;
 - d. vznikla-li vada neodbornou montáží či nešetrným zacházením se zbožím;
 - e. vyplývá-li to z povahy věci; nebo
 - f. pokud reklamovaná vada nebyla prokázána.
- 2.9. Nesouhlasí-li kupující se způsobem vyřízení reklamace prodávajícím, může se se svým nárokem obrátit k České obchodní inspekci (www.coi.cz), popř. k příslušnému soudu dle sídla prodávajícího.

III A. Reklamace zboží

- 3.1. Reklamace bude prodávajícím přijata za podmínky, že kupující:
- a. doloží prodávajícímu reklamované zboží a nelze-li zboží doložit či je doložení zboží spojeno s neúměrnými obtížemi, zajistí prodávajícímu prohlídku reklamovaného zboží nebo po předchozí dohodě s prodávajícím předá prodávajícímu fotodokumentaci reklamovaného zboží;
 - b. doloží prodávajícímu účetní daňový doklad nebo záruční list dokládající, že zboží bylo zakoupeno u prodávajícího;
 - c. specifikuje vadu, kterou reklamuje.
- 3.2. Prodávající o tom, zda reklamaci uznává či neuznává, rozhoduje zpravidla ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 3.3. Kupující sdělí prodávajícímu při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po jejím oznámení, jaké právo z vadného plnění si zvolil, tj. zda požaduje opravu, výměnu, slevu či zda odstupuje od smlouvy.
- 3.4. Prodávající je povinen reklamaci vyřídit ve lhůtě 30 dnů, která začíná běžet od chvíle, kdy kupující splnil podmínky uvedené v bodu 3.1. tohoto článku. Prodávající se s kupujícím mohou dohodnout na prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace.
- 3.5. Prodávající v případě převzetí reklamace vystaví kupujícímu reklamační list, který obsahuje identifikační údaje prodávajícího, identifikační údaje kupujícího, specifikaci zboží, specifikaci reklamované vady, dohodnutý způsob o vyzvednutí pro vyzvednutí zboží, kupujícím uplatněné právo z vady zboží, datum převzetí zboží k reklamaci. Po vyřízení reklamace pak do reklamačního listu bude doplněn způsob a datum vyřízení reklamace.
- 3.6. Prodávající je povinen kupujícího do 30 dnů od převzetí zboží k reklamaci vyzvednout o výsledku reklamace a zároveň je v této lhůtě povinen zajistit výměnu zboží nebo jeho součásti nebo bezplatnou opravu zboží nebo poskytnout přiměřenou slevu či v případě

odstoupení kupujícího od smlouvy vrátit celou kupní cenu. Současně musí být reklamované zboží k dispozici v provozovně, kde byla reklamáce uplatněna. Nedohodnuli se prodávající s kupujícím jinak, tak pro případ, že nebude reklamované zboží na konci 30 denní lhůty k dispozici v provozovně, kde byla reklamáce uplatněna, považuje se reklamáce za uznanou a kupujícímu vznikne nárok na vrácení celé kupní ceny.

- 3.7. Po vyřízení reklamáce prodávající dohodnutým způsobem vyzve kupujícího k vyzvednutí reklamovaného zboží a kupující je bez ohledu na výsledek vyřízení reklamáce povinen zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů, od prodávajícího převzít.
- 3.8. Nevyzvedne-li kupující od prodávajícího zboží ve lhůtě uvedené v bodě 3.7. tohoto článku, vyzve jej písemně prodávající k převzetí zboží v dodatečné lhůtě 30 dnů. Nepřevezme-li kupující zboží ani v této dodatečné lhůtě, zaniká prodávajícímu dodatečná povinnost zboží skladovat a je oprávněn zboží vhodným způsobem zlikvidovat nebo prodat. V případě prodeje použitelného zboží bude získaný výtěžek použit na náhradu skladování a prodej zboží, případný zbytek bude zaslán kupujícímu.

Část B – Reklamační řád pro podnikatele

I B. Práva a povinnosti prodávajícího

- 1.1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při jeho převzetí kupujícím nemá vady, zejména že:
 - f. zboží má vlastnosti, které si smluvní strany sjednaly, nebo které prodávající nebo výrobce popsal, nebo které kupující oprávněně očekával s ohledem na povahu zboží, anebo je očekával na základě reklamy prodávajícího či výrobce;
 - g. zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
 - h. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byly-li jakost nebo provedení určeny podle smluveného vzorku nebo předlohy;
 - i. zboží je dodáno v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
 - j. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 1.2. Prodávající odpovídá kupujícímu pouze za vady zboží existující v době převzetí zboží kupujícím nebo jím pověřenou osobou, ať už se jedná o vady zjevné či skryté. Za vady, které vznikly (nikoli které se pouze projeví) později, prodávající kupujícímu neodpovídá. Prodávající neodpovídá za vady, které vznikly na zboží během jeho přepravy a nároky z takto vzniklých vad musí kupující uplatnit vůči přepravci, nikoli vůči prodávajícímu. Stejně tak prodávající neodpovídá za vady, které vznikly v důsledku neodborné montáže zboží kupujícím či třetí osobou, ledaže při montáži bylo postupováno podle vadného montážního návodu. Prodávající neodpovídá ani za vady vzniklé v důsledku používání zboží v rozporu s pokyny výrobce.
- 1.3. Prodávající může kupujícímu poskytnout záruku za jakost zboží. Poskytnutí záruky za jakost však nezabavuje kupujícího povinnosti učinit prohlídku zboží a oznámit vady bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 1.4. Prodávající odstraní vady zboží bezplatnou opravou, výměnou zboží nebo jeho součástí, dodáním chybějící součásti zboží nebo jeho množství či poskytnutím slevy.

II B. Práva a povinnosti kupujícího

- 2.1. Kupující je povinen po přechodu nebezpečí škody na zboží toto zboží co nejdříve dostatečně pečlivě prohlédnout nebo takovou prohlídku zajistit. Vady zboží zjistitelné při takové prohlídce je kupující oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu.
- 2.2. Skryté vady, tj. vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na zboží a nemohly být zjištěny při povinné prohlídce zboží, je kupující povinen rovněž oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co byly, nebo při vynaložení dostatečné péče mohly být zjištěny. V případě pozdního uplatnění vad se kupující vystavuje riziku námitky pozdní reklamace ze strany prodávajícího, a to i kdyby byla práva z vadného plnění u skrytých vad uplatněna u prodávajícího v rámci 24 měsíců od přechodu nebezpečí škody na zboží.
- 2.3. Pokud prodávající neposkytl kupujícímu též záruku za jakost zboží, je kupující oprávněn reklamovat jen takové vady, které mělo zboží v okamžiku přechodu nebezpečí škody na zboží.
- 2.4. Za vady zboží, které nastaly později, tj. po přechodu nebezpečí škody na zboží, odpovídá prodávající jen tehdy:
 - a. došlo-li k vadě v důsledku porušení povinností prodávajícího (zejména když v důsledku skryté vady dojde při použití zboží k vadě další);

- b. vznikne-li vada v důsledku toho, že zboží nebylo chráněno vhodným obalem nebo zajištěno pro přepravu; nebo
 - c. poskytl-li prodávající záruku za jakost zboží.
- 2.5. Záruka za jakost dodaného zboží opravňuje kupujícího reklamovat:
- a. vady vzniklé až po přechodu nebezpečí škody na věci v rámci poskytnuté záruční lhůty;
 - b. skryté vady existující v době přechodu nebezpečí škody na věci po celou dobu záruční lhůty.
- 2.6. Kupující je povinen i v případě poskytnutí záruky za jakost zboží učinit prohlídku a oznámit vady bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. V případě porušení této povinnosti se vystavuje riziku vznesení námítky pozdní reklamace ze strany prodávajícího.

III B. Reklamace

- 3.1. Reklamace bude prodávajícím přijata za podmínky, že kupující:
- a. doloží prodávajícímu reklamované zboží a nelze-li zboží doložit či je doložení zboží spojeno s neúměrnými obtížemi, zajistí prodávajícímu prohlídku reklamovaného zboží nebo po předchozí dohodě s prodávajícím předá prodávajícímu fotodokumentaci reklamovaného zboží;
 - b. doloží prodávajícímu účetní daňový doklad nebo záruční list dokládající, že zboží bylo zakoupeno u prodávajícího;
 - c. specifikuje vadu, kterou reklamuje.
- 3.2. Prodávající o tom, zda reklamaci uznává či neuznává, rozhoduje bez zbytečného odkladu.
- 3.3. Prodávající v případě převzetí reklamace vystaví kupujícímu reklamační list, který obsahuje identifikační údaje prodávajícího, identifikační údaje kupujícího, specifikaci zboží, specifikaci reklamované vady, datum převzetí zboží k reklamaci a dohodnutý způsob o vyzvednutí pro vyzvednutí zboží. Po vyřízení reklamace pak do reklamačního listu bude doplněn způsob a datum vyřízení reklamace.
- 3.4. Kupující sdělí prodávajícímu při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po jejím oznámení, jaké právo z vadného plnění si zvolil, tj. zda požaduje opravu, výměnu nebo slevu.
- 3.5. Prodávající vyřídí reklamaci kupujícího v přiměřené lhůtě, maximálně ve lhůtě 60 dnů, která začíná běžet od chvíle, kdy kupující splnil podmínky uvedené v bodu 3.1. tohoto článku. Prodávající se s kupujícím mohou dohodnout na prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace.
- 3.6. Po vyřízení reklamace prodávající dohodnutým způsobem vyzve kupujícího k vyzvednutí reklamovaného zboží a kupující je bez ohledu na výsledek vyřízení reklamace povinen zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů, od prodávajícího převzít.
- 3.7. Nevyzvedne-li kupující od prodávajícího zboží ve lhůtě uvedené v bodě 3.6. tohoto článku, vyzve jej písemně prodávající k převzetí zboží v dodatečné lhůtě 30 dnů. Nepřevezme-li kupující zboží ani v této dodatečné lhůtě, zaniká prodávajícímu dodatečná povinnost zboží skladovat a je oprávněn zboží vhodným způsobem zlikvidovat nebo prodat. V případě prodeje použitelného zboží bude získaný výtěžek použit na náhradu skladování a prodej zboží, případný zbytek bude zaslán kupujícímu.