

REKLAMAČNÍ ŘÁD pro prodej zboží

PROVOZOVATEL INTERNETOVÉHO PORTÁLU:

Kamenné obklady ŘEPA

Odpovědná osoba: David Řepa

IČO: 02597632

DIČ: CZ9307066230

Sídlo: Francova Lhota 37
75614 FRANCOVA LHOTA

Bankovní spojení: 2109896719/2700

IBAN: CZ6127000000002109896719

BIC (SWIFT) kód: BACXCZPP

KONTAKT NA ODPOVĚDNOU OSOBU:

Mobil: +420 732 443 428

E-mail: info@obkladyrepa.cz

Článek 1 Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamací") 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. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.

„Prodávajícím“ se rozumí internetový obchod Kamenné obklady ŘEPA, za který zodpovídá výše uvedená odpovědná osoba, podnikající jako fyzická osoba dle živnostenského zákona nezapsaná v obchodním rejstříku.

„Kupující“ je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží.

Požádá-li o to kupující, prodávající písemně potvrdí v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají povinnosti prodávajícího v případě vadného plnění. Prodávající v potvrzení uvede i firmu, sídlo a identifikační údaj. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahující firmu, sídlo a identifikační údaj.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada je na věci 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 věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího,
- vady, způsobené neodbornou či nesprávnou manipulací, montáží nebo používáním zakoupeného zboží a vady, způsobené kupujícím nebo třetí osobou,
- drobné odlišnosti v odstínech dodaných výrobků. Možné odstínové odchylky některých výrobků jsou způsobeny vlastnostmi vstupních surovin a rozdíly při zrání výrobků,
- rozměrové odchylky dodaných výrobků, které jsou v rámci tolerance rozměrových odchylek, které jsou uvedené v technických listech výrobků nebo na internetových stránkách prodejce u daného zboží,
- odlišnosti, způsobené vápenným výkvětem. Případný výskyt primárních vápenných výkvětů na betonových výrobcích nemá žádný vliv na užitné vlastnosti těchto výrobků a jde pouze o dočasnou estetickou vadu. Vlivem meteorologických podmínek a běžného mechanického namáhání zpravidla dochází k jejich postupnému vyrovnávání a sjednocování,
- mírné odlišnosti odstínu, či struktury produktu v porovnání s fotografií na internetových stránkách prodejce a grafickým návrhem. Fotografie je pouze ilustrativní a ve skutečnosti se může produkt od fotografie mírně lišit. Grafický návrh slouží pouze pro lepší představivost při výběru zboží a není závazný,
- na postupné změny barev obkladů z přírodního kamene, které jsou způsobeny chemickými reakcemi v kameni v důsledku působení povětrnostních vlivů, zejména vody. Vzhledem k tomu, že se jedná o přírodní materiál, nelze garantovat naprostou stálobarevnost. Těmto vlivům se dá úspěšně předcházet pravidelnou impregnací kamene.

Článek 2

Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to buď pomocí elektronické pošty info@obkladyrepa.cz, telefonicky na čísle +420 732 443 428 nebo písemnou formou na adresu sídla prodávajícího. 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 kupujícímu bližším.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění 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. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli 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 lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty

vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. 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.

Prodávající prohlašuje, že pokud zboží v rámci vyřízení reklamace vymění, poskytuje kupujícímu novou lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění v délce 24 měsíců.

Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

Článek 4 **Vyřízení reklamace**

1. Osoba pověřená k provedení opravy je třetí osoba, která je současně výrobcem. Údaje o této třetí osobě budou kupujícímu sděleny v písemném potvrzení reklamace. Zboží určené k opravě v rámci práva z vadného plnění bude odesíláno od kupujícího přímo k třetí osobě. Pokud by vznikly kupujícímu dodatečné náklady, způsobené tím, že zboží je odesíláno ke třetí osobě a nikoliv k prodávajícímu, prodávající se zavazuje tyto dodatečné náklady po dohodě s kupujícím uhradit. **Prodávající i třetí osoba si vyhrazují právo nepřijmout zboží zaslané dobírkou.**
2. Kupující má dvě možnosti, jak doručit zboží ke třetí osobě:
 - vlastní volbou přepravy;
 - pomocí přepravce prodávajícího na základě předchozí dohody s prodávajícím.

V obou případech je kupující povinen připravit zásilku k přepravě dle bodu 7.

3. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího a to buď pomocí elektronické pošty info@obkladyrepa.cz, telefonickým kontaktem nebo písemnou formou na adresu sídla prodávajícího. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy bylo zboží dodáno třetí osobě, která je určena k provedení opravy.
4. Po obdržení reklamace informuje prodávající kupujícího o následném postupu v závislosti na druhu zboží, zejména kam má kupující vadné zboží doručit.
5. Kupující je povinen se prokázat zakoupením zboží u prodávajícího, a to především dokladem, který od prodávajícího obdržel.
6. Zboží je z hygienických důvodů k reklamaci přijato pouze řádně vyčištěné.
7. Zásilka musí být kompletní, včetně veškerého příslušenství a dokumentace a ve stavu, v jakém ji kupující převzal při dodání. Kupující je povinen přiložit k zásilce také doklad o koupi. Kupující je povinen zásilku řádně zabalit pomocí kartónu, papírů a smršťovací fólie tak, aby nemohlo během přepravy dojít k polepení, popsání, či k jinému znehodnocení zboží. Je nutné přihlížet na křehkou povahu zboží. Při nedostatečně chráněném zboží nemusí být reklamace uznána oprávněnou.
8. Po přijetí zboží k reklamaci bude kupující informován o nejvhodnější formě a podrobnostech reklamačního řízení.
9. Kupující bude informován prostřednictvím e-mailu, který slouží jako potvrzení o převzetí zboží k reklamaci. E-mail bude obsahovat popis závady, předpokládaný výsledek reklamace a přibližné datum vyřízení reklamace. Kontaktování je možné také telefonicky.
10. Prodávající bude kupujícího po vyřízení reklamace kontaktovat e-mailem. Kupující je oprávněn se o průběhu reklamace kdykoliv informovat, a to telefonicky, nebo prostřednictvím e-mailu.

11. Po vyřízení reklamace bude vystaven protokol, který bude přiložen ke zboží.

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytykané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. 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 je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

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

Článek 7 Převzetí zboží

Převzetí zboží je kupující povinen potvrdit na dodacím listu (podpisem, razítkem). Potvrzením dodacího listu kupující stvrzuje, že zásilka zboží splňovala všechny podmínky a náležitosti a na případnou pozdější reklamaci ohledně porušení obalu zásilky nemůže být brán zřetel.

Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci a sepsat s ním Zápis o škodě. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Za škody vzniklé při přepravě zboží nenesou prodávající odpovědnost.

Reklamáce zásilky je možná do 3 dnů od doručení, pouze za předpokladu, že poškození dopravou nebylo zřejmé při předání. Pokud kupující zjistí, že obsah byl přepravou poškozen, bez zbytečného odkladu vyzoomí prodávajícího.

Článek 8 Náklady reklamáce a řešení sporů

Je-li reklamáce uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu 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 obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů zejména na systém www.vasestiznosti.cz, případně na příslušný soud.

Článek 9 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.

Tento reklamační řád je platný od 8. února 2014 do odvolání.

Ve Francově Lhotě dne 8. února 2014