

Reklamační řád



Společnosti Martin Šrut, Komenského 79, 323 00 Plzeň

1. Tento reklamační řád upravuje způsob, jakým lze uplatnit právo kupujícího z vadného plnění, popř. právo ze záruky, jež se týká zboží zakoupeného u prodávajícího, tj. společnosti Martin Šrut.
2. Na právní vztahy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím se použijí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
3. Kupující – spotřebitel je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Je to fyzická osoba, která nakupuje zboží za jiným účelem než pro podnikání s tímto zbožím. Kupující - který není spotřebitel, je podnikatel, který nakupuje zboží za účelem svého podnikání s tímto zbožím, tj. který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
4. Zboží je vadné:
jestliže není v ujednaném množství, jakosti a provedení, popř. jakosti a provedení pro účel patrný ze smlouvy, nebo pro účel vhodný.
5. Při prodeji v obchodě kupujícímu, který je spotřebitelem, se za vadu považuje, pokud zboží:
 - nemá vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží,
 - nehodí se k účelu, který pro její použití prodávající uvádí, nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - neodpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - není v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
 - nevyhovuje požadavkům právních předpisů.
6. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá taková vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího (tedy při převzetí), i když se tato vada projeví později.
7. K uplatnění práva z vadného plnění je kupující povinen oznámit prodávajícímu výskyt zjevné a množstevní vady bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, tedy při převzetí zboží, nejpozději do 24 hodin od převzetí zboží. Později toto právo zaniká.
8. K uplatnění práva z vadného plnění je kupující povinen oznámit prodávajícímu výskyt skryté vady bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit, nejpozději do 2 let ode dne převzetí zboží. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží kupujícím, který je spotřebitelem, při prodeji zboží v obchodě, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
9. Pokud prodávající poskytl svým prohlášením při prodeji záruku za jakost zboží, zavazuje se prodávající, že po záruční dobu, jež počíná běžet od převzetí zboží, bude zboží způsobilé k použití pro obvyklý účel a zachová si obvyklé vlastnosti.
10. Práva z vadného plnění a ze záruky za jakost zboží kupujícímu nenáleží, jde-li o vadu zboží,
 - a) kterou si kupující způsobil sám, např. použitím zboží v rozporu s návodem k použití, zanedbáním pravidelné údržby, neodborným mechanickým zásahem nebo užitím způsobem, kterým se výrobek běžně neužívá nebo použití k účelu, ke kterému se běžně neužívá;
 - b) která vznikla v důsledku běžného opotřebení;
 - c) která vznikla úmyslným poškozením;
 - d) která byla způsobena vlivem vnějších okolností a vlivem povětrnostních podmínek;
 - e) která vznikla u zboží, které bylo určeno k odborné montáži, a odborná montáž nebyla provedena, popř. tato skutečnost nebyla prokázána,
 - f) o které kupující při převzetí zboží věděl nebo vědět měl.
11. Prodávající poskytuje u zboží užitelného charakteru, jako jsou baterie, monočlánky, akumulátory, světlené zdroje, provozní kapaliny apod., které jsou samostatnou věcí nebo součástí věci jiné, omezenou záruku v délce trvání 6 měsíců od prodeje tohoto zboží. Výjimkou jsou interní startovací zdroje, na které prodávající záruku neposkytuje. Právo z vadného plnění za předpokladu uvedeného v odst. 6 tohoto reklamačního řádu tím není

dotčeno.

12. U zboží prodávaneého za nižší cenu neodpovídá prodávající za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.

13. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění, popř. právo ze záruky za jakost (reklamací) u prodávajícího, a to v provozovně prodávajícího, kde zboží zakoupil. Kupující musí prodávajícímu při reklamaci prokázat:

- a) zakoupení zboží - dokladem o koupi (účetkou, pokladním dokladem, fakturou),
- b) provedení odborné montáže u zboží, které bylo určeno k odborné montáži - dokladem odborného servisu nebo osoby oprávněné provádět montáž nebo fakturu, popř. stvrzenku o zaplacení s uvedením technologického postupu, vykonaných prací, objednačích kódů zboží a registrační značky vozidla, do kterého byl výrobek namontován,
- c) řádné užívání zboží - výpisem z diagnostiky, umožňuje-li to povaha zboží.

14. Při reklamaci je kupující povinen prokázat vadu zboží předložením vadného zboží tak, aby měl prodávající možnost nechat vadu odborně posoudit.

15. O uplatněné reklamaci sepiše prodávající s kupujícím reklamační protokol. Prodávající se vyhrazuje, že pokud kupující uvede nesprávné údaje, nebo některé potřebné údaje neuvede, není v prodlení s odstraněním vad do doby, než kupující zjedná nápravu. Pokud se tak nestane do 10 dnů od na výzvy prodávajícího, není prodávající povinen vady odstranit.

16. O oprávněnosti reklamace rozhodne prodávající při jejím uplatnění. Ve složitějších případech, kdy je nutno zajistit odborné posouzení nebo vyjádření výrobce, rozhodne prodávající o její oprávněnosti do 3 (tří) pracovních dnů.

17. Některé reklamované výrobky je nutné poškodit/zničit za účelem řádného posouzení oprávněnosti práva z vadného plnění, popř. práva ze záruky za jakost (reklamace). V případě, že právo kupujícího z vadného plnění, popř. právo ze záruky, nebude prokázáno, a reklamace bude prodávajícím zamítnuta, je z toho důvodu nárok kupujícího na vrácení reklamovaného výrobku ve stavu před poškozením/zničením vyloučen a prodávající není povinen kupujícímu hradit vzniklou škodu na zboží nebo škodu související. Pokud bude právo kupujícího z vadného plnění, popř. právo ze záruky prokázáno a reklamace prodávajícím uznána, je kupující oprávněn požadovat náhradu poškozeného/zničeného výrobku prodávajícím, pokud vada zboží nebude odstraněna dodáním nového zboží nebo dodáním chybějící části zboží.

18. V případě oprávněné a prodávajícím uznané reklamace bude tato prodávajícím vyřízena do 30 dnů od jejího uplatnění, nebude-li účastníky písemně sjednána lhůta delší.

19. Pro kupujícího, který není spotřebitelem, se v případě vadného plnění sjednává odchylně od příslušných ustanovení občanského zákoníku, že výskyt opravitelné vady či opravitelných vad se považuje vždy za nepodstatné porušení smlouvy nikoliv za porušení podstatné. Při nepodstatném porušení smlouvy má kupující, který není spotřebitelem právo na:

- a) odstranění vady anebo
- b) dodání nového zboží,
- c) přiměřenou slevu z kupní ceny, a to podle volby prodávajícího.

V případě neodstranitelné vady, která způsobí nefunkčnost zboží, jde o podstatné porušení smlouvy a kupující, který není spotřebitel, má právo na:

- a) dodání nového zboží, anebo
- b) přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- c) odstoupení od smlouvy.

20. Kupující spotřebitel má právo, nemá-li prodané zboží stanovené vlastnosti:

- a) požadovat bezplatné odstranění vady, pokud jiné nároky jsou zjevně k povaze vady neúměrné a vadu lze odstranit bez zbytečného odkladu;
- b) požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené (požadovat výměnu jen vadné součásti věci, pokud se vada týká pouze součásti věci). Dodání nové věci může kupující rovněž požadovat v případě, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.
- c) odstoupit od smlouvy jen, není-li možné požadovat dodání nové věci, nebo pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad;
- d) požadovat přiměřenou slevu, a to zejména v případě, 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 kupujícímu spotřebiteli působilo značné obtíže.

21. Náhrada související škody, jež kupujícímu vznikne v souvislosti s vadou zboží, je ze strany prodávajícího limitována do výše kupní ceny zboží.

22. V případě, že právo kupujícího z vadného plnění, popř. právo ze záruky, nebude prokázáno, a reklamáce bude prodávajícím zamítnuta, a prodávajícímu vznikne škoda v podobě účelně vynaložených nutných nákladů na prověření reklamáce, je prodávající oprávněn požadovat tyto náklady po kupujícím. K zajištění splnění této povinnosti kupujícího je prodávající oprávněn požadovat složení finanční jistoty v přiměřené výši.

23. Tento reklamační řád je platný od 1. ledna 2014.