

Reklamační řád

Tento Reklamační řád upravuje postup a způsob uplatňování práv kupujícího z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného u prodávajícího (dále jen „reklamace“), kterým je společnost GAPA MB, s.r.o. se sídlem Svatovítská 217, 293 01 Mladá Boleslav, IČ: 407 67 795 (dále jen „prodávající“).

Práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího, které nejsou v tomto reklamačním řádu výslovně upravené, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v jejich platném a účinném znění.

Článek 1. - PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA REKLAMACI VADNÉHO ZBOŽÍ A LHŮTA K UPLATNĚNÍ

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal: má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, 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; věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá; věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určena podle smluveného vzorku nebo předlohy; je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nemá-li věc uvedené vlastnosti, může kupující požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, a pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující 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 kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující 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 kupující právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující 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 kupujícímu působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, nebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Za vadu nelze považovat:

změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu. Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na nepřiměřené či nevhodné používání, jako např. přetěžování velkou vahou (průjezdy aut, paletových vozíků, vysokozdvížnými vozíky apod.), násilné používání, poškození zapříčiněné cizím působením nebo vlivy, škody vzniklé nedodržením návodu k použití jednotlivých druhů výrobků. Odpovědnost prodávajícího za vady se dále nevztahuje na výrobky, které byly poškozeny působením agresivních látek (oleje, soli, kyseliny, louhy apod.) nebo mechanicky poškozeny. Prodávající neodpovídá za vady zboží ani v případě zjištění jeho poškození nebo zásahu jiným než oprávněným subjektem k odstranění vady, u nichž bylo odstraněno nebo poškozeno výrobní číslo, štítek apod.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikační údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení nahradit dokladem o zakoupení zboží obsahujícím uvedené údaje.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Je-li však kupujícím podnikatel, který při koupi jedná v rámci své podnikatelské činnosti, zakládá jeho právo z vadného plnění pouze vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na tohoto kupujícího, byť se tato vada projeví až později. Právo tohoto kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Povinnosti prodávajícího ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny. Tento kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. Tento kupující je povinen věc podle možností prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčit se o jejích vlastnostech a množstvích.

Článek 2. - MÍSTO PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Reklamace se uplatňují u prodávajícího. Je-li však v záručním listu uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kde je k provedení opravy určen.

Místem pro uplatnění reklamace je provozovna prodávajícího, ve které kupující věc převzal.

Upozornění:

Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn., že kromě vytknutí vad dokládá i místo a cenu zboží, což prokáže nejlépe záručním listem nebo prodejním dokladem (dokladem o zaplacení zboží apod.), popřípadě jiným věrohodným způsobem.

Článek 3. - VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamaci vady musí kupující uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned po zjištění vady. Záruční lhůtu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou, při správném užívání a ošetřování, může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Vyřídí-li se reklamace výměnou vadného zboží za nové, běží lhůta pro uplatnění reklamace opětovně od okamžiku převzetí nového zboží kupujícím.

Prodávající je povinen kupujícímu, který je fyzickou osobou a při koupi nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Reklamace včetně odstranění vad musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako při podstatném porušení smlouvy. Je-li kupujícím podnikatel, má prodávající povinnost vyřídit reklamaci včetně odstranění vad v přiměřené lhůtě.

Článek 4. - ODSTRANITELNÉ VADY

Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita výrobku a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě.

Článek 5. - NEODSTRANITELNÉ VADY

Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit, a které brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván jako věc bez vady.

Článek 6. - ZBOŽÍ PRODÁVANÉ ZA NIŽŠÍ CENY

Výrobky, které mají vady (vadné nové výrobky nebo výrobky použité), jež nebrání, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, musí být prodávány jen za nižší ceny. Záruční doba je 24 měsíců. Dohodou mezi kupujícím a prodávajícím může být záruční doba zkrácena až na 12 měsíců. Tuto dohodu uvede prodávající v dokladu o zakoupení zboží. Kupujícího je nutné upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Výrobky musí být prodávány odděleně od výrobků bez vady. Za takové vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá. Byla-li však cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo sezónního doprodeje a jedná se o prodej nového bezvadného zboží, prodávající za vady takto prodaného zboží odpovídá v plném rozsahu.

Ustanovení tohoto článku se nevztahuje na případy, kdy je kupujícím podnikatel, který při koupi jedná v rámci své podnikatelské činnosti.

Článek 7. - ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi prodávajícím a kupujícím, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem: 1.7.2018