

# Reklamační řád

## ČI.I.

### Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí kupní smlouvy prodávajícího **VETOS dveře a zárubně s.r.o.**, IČO: 264 36 744, DIČ CZ264 36 744, se sídlem Pomněnice 25, Benešov 256 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp.zn. C 82096 (dále jen „prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Uzavřením kupní smlouvy kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

## ČI.II.

### Odpovědnost za vady

#### 1. Lhůta pro uplatnění práv z odpovědnosti za vad

Lhůta pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

#### 2. Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- věc má 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; barevné a designové provedení zboží se může lišit kus od kusu podle výrobní šarže i od nabídkového katalogu a/nebo internetových stránek. Zhotovitel neodpovídá za rozdíly v barevných a designových odchylkách. Charakteristickou vlastností dřeva jsou barevné odchylky způsobené originalitou každého kusu. Z toho důvodu rozdílnost v barevnosti u jednotlivých dveří a zárubní a jejich prvků se nepovažuje za vadu a nemůže být předmětem reklamace. Totéž platí při dodávce rámečků na dveře a prahů, které jsou vyráběny z dřevěného masivu a proto nemohou barevně ladit s dýhou na dveřích a zárubních. Kontrola jakosti je prováděna vizuálně při pohledu na dveřní křídlo ve svislé poloze ze vzdálenosti 1,5 metru za denního osvětlení. Technické parametry Zboží však musí zůstat minimálně zachovány.

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

- věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

#### 3. Smluvní záruka za jakost

Prodávající poskytuje záruku na skryté vady v délce 24 měsíců, přičemž záruční doba počne běžet dnem převzetí zboží kupujícími nebo dnem, kdy si kupující byl povinen zboží převzít.

Jako doklad o záruce vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, cena, množství).

Umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

### **ČI.III. Záruční podmínky**

#### **1. Kontrola zboží při převzetí**

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail [reklamace@vetos.cz](mailto:reklamace@vetos.cz), nebo přes kontaktní formulář uvedený na webových stránkách [www.vetos.cz](http://www.vetos.cz). Dále prodávající v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

#### **2. Uplatnění reklamáce**

Kupující může reklamaci uplatnit v sídle prodávajícího.

Bude-li zboží jako reklamované odesíláno na adresu prodávajícího, zásilka musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství).

Dále prodávající doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Taktéž prodávající doporučuje zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamáce (oprava, výměna, dobropis).

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

#### **3. Výluky**

Porušením ochranné informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamáce, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- a. mechanickým poškozením zboží,
- b. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- c. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- d. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- e. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,

- f. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- g. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- h. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány.

#### **4. Testování závady**

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady prodávající doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Bude-li reklamáce zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího učiněném po informování dle předchozí věty.

Bude-li reklamáce zamítnuta, bere kupující na vědomí, že je prodávající oprávněna přefakturovat kupujícímu náklady za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku.

#### **5. Odmítnutí přijetí do reklamace pro znečištění zboží**

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nespĺňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

### **ČI.IV. Vyřízení reklamace**

#### **1. Kupující - spotřebitel**

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne 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.

Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

#### **2. Kupující - podnikatel**

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

## **Čl.V. Společná ustanovení**

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit 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.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 10,- Kč za každý den prodlení.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas).

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zák.č. 63/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v platném znění, 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](http://www.coi.cz).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor s prodávajícím nepodařilo 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/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Dozor nad dodržováním zák.č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz))."

## **VI. Závěrečná ustanovení**

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena. Tento Reklamační řád je platný od 26.5 2015 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách prodávajícího nebo jako dokument na [www.vetos.cz](http://www.vetos.cz).