# Reklamační řád

V případě reklamace zboží vás žádáme o vyplnění reklamačního formuláře. Tento formulář zašlete spolu s reklamovaným zbožím a kopií faktury nebo účtenky na adresu:

Marie Haščáková, Bánov 697, 687 54  Bánov

nebo online na adresu: hamarbanov@gmail.com

Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené Obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se vztahy neupravené Obchodními podmínkami občanským zákoníkem, zejména ustanovením § 2099 až § 2112 zákona č. 89/2012 Sb. Na vztahy mezi podnikateli se nepoužijí ty ustanovení nového občanského zákoníku, které chrání spotřebitele ani zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Ani jedna ze smluvních stran není v daném případě považována za slabší stranu.

**Reklamační formulář je k dispozici zde:** [STÁHNOUT](file:///C%3A%5Cdocs%5CRLH.xls)

Všeobecná ustanovení:

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi prodávajícím - Marie Haščáková, se sídlem Bánov 697, PSČ: 687 54  Bánov, IČ: 484 888 61, zapsaná v živnostenském rejstříku v Uherském Brodě - dále jen **„prodávající“,** na straně jedné a **,,kupujícími"** na straně druhé. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek Prodávajícího. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami Prodávajícího ještě před objednáním zboží. Tento reklamační řád upravuje rozdílně práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako kupující spotřebitelé (dále jen **„kupující spotřebitel“**), kdy kupující spotřebitel je vymezen § 419 občanského zákoníku rozdílně pro osoby fyzické či právnické podnikající podle živnostenského zákona či jiného zvláštního zákona či státní instituce a organizace (dále jen **„ kupující podnikatel“**), kteří ve vztazích s prodávajícím jednají v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, kdy rozdílná práva a povinnosti obou kupujících jsou upravena a odlišena níže jako práva a povinnosti „kupujícího spotřebitele“ a práva a povinnosti „kupujícího podnikatele“.

Pokud tyto podmínky reklamačního řádu upravují některá práva společně a shodně pro kupujícího spotřebitele i kupujícího podnikatele jsou kupující podnikatel i kupující spotřebitel shodně označováni jako **„kupující“.**

Veškeré nabízené náhradní díly jsou určeny k montáži pouze odborným servisem. V případě reklamace je vyžadováno potvrzení o odborné montáži příslušného servisu. Při uplatňování reklamace na zařízeních elektronického charakteru (snímače, škrtící klapky, váhy vzduchu, čidla, EGR, alternátory, startéry aj.) je vždy vyžadován spolu s vyplněným reklamačním formulářem a dokladem o odborné montáži také výpis z diagnostiky vozidla. V opačném případě nárok na uplatnění reklamace zaniká.

Reklamace klima kompresorů vyžaduje doložení originální dokumentace o odborné montáži (výměně) kompresoru včetně reklamačního formuláře. V opačném případě nárok na uplatnění reklamace zaniká.

## Délka a podmínky záruky:

Délka záruky na všechny nové produkty prodávajícího **pro kupující spotřebitele je 24 měsíců**.

**Pro kupující podnikatele** poskytuje prodávající na nové zboží zákonnou odpovědnost z vad v délce **12 měsíců**.

Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se prodlužuje pouze o dobu, po dobu od převzetí zboží do záruční opravy až do doby, kdy byl kupující povinen si zboží převzít. Tedy ne do chvíle, než si spotřebitel vyzvedne věc, ale do chvíle, kdy byla věc opravena a spotřebitel si ji mohl vyzvednout.

Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u prodávajícího a jehož reklamace byla uplatněna v záruční době. Právo z vadného plnění nebo reklamace musí být uplatněny nejpozději poslední den záruční doby. Ke každému zboží zakoupenému u prodávajícího je přiložena faktura, dodací list nebo účtenka. Tento doklad slouží zároveň jako záruční list.
V případě výměny zboží počíná běžet nová záruční doba okamžikem převzetí nového zboží

## Neuplatnitelnost záruky:

Prodávající neodpovídá za vady zboží a záruku nelze uplatnit v těchto případech:

* vypršením záruční lhůty
* vadu si kupující způsobil sám, např. v rozporu s návodem k použití, zanedbáním pravidelné údržby, neodborným mechanickým zásahem či neodbornou montáží nebo užitím způsobem, kterým se výrobek běžně neužívá nebo použití k účelu, ke kterému e běžně neužívá
* zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
* v případě sjednané slevy z kupní ceny, byla-li vada na věci v době převzetí
* vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího
* vada vznikla v důsledku běžného opotřebení
* u zboží, které bylo určeno k odborné montáži, tato skutečnost nebyla prokázána

## Postup pro vyřízení reklamace - kupující spotřebitel:

Kupující spotřebitel doručí na vlastní náklady a riziko řádně zabalené reklamované zboží na adresu prodávajícího do Bánova (adresu naleznete v kontaktech). Reklamované zboží zaslané kupujícím na dobírku nebude ze strany prodávajícího přebráno a bude vráceno zpět kupujícímu na jeho náklady. 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.

**Třicetidenní lhůta** pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace kupujícím. Připadne-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejblíže následující pracovní den.

**Vady odstranitelné**
Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

**Výměna věci**
Reklamace vad zboží, které je v den uplatnění reklamace skladem, se provádí výměnou zboží. Pokud zboží není skladem v den uplatnění reklamace, může se kupující spotřebitel s prodávajícím dohodnout na konkrétním termínu dodání náhradního zboží. Prodávající, po dodání náhradního zboží do skladu, vyzve kupujícího k odběru zboží, případně zboží zašle kupujícímu na náklady prodávajícího. Po dohodě se spotřebitelem je možná (za předpokladu, že reklamované zboží určitého výrobce se již nevyrábí nebo je dlouhodobě nedostupné) i výměna za zboží jiného výrobce než reklamované zboží, které má identické nebo lepší parametry než reklamované zboží a plní stejnou funkci se stejnými či lepšími parametry.

V případě, že není možné vadu bezplatně odstranit nebo zboží vyměnit, může kupující spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit. Od smlouvy může kupující však odstoupit pouze tehdy, pokud vada zboží nebyla způsobena neodbornou montáží kupujícího nebo jím určeného servisního pracovníka. V tomto případě, na základě odborného zjištění, bude prodávající požadovat po kupujícím náhradu škody, jejíž výši stanoví prodávající.

Právo na výměnu zboží má kupující též v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vyskytujících se vad nemůže kupující zboží řádně užívat. Větším výskytem vady je myšleno 3. oprávněná a uznaná reklamace stejného druhu, nebo čtvrtá oprávněná a uznaná reklamace různého druhu, nebo oprávněná a uznaná reklamace 3 podstatných vad na věci zároveň.

**Vady neodstranitelné**
Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání užívání zboží jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží za nové nebo může od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží a kupující nepožaduje jeho výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.
Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů, pokud nebude s kupujícím spotřebitelem dohodnuta lhůta delší. Po vyřízení reklamace dostane kupující jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, jakým způsobem byla reklamace vyřízena. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného zboží. Další případné reklamace vyměněného zboží bude kupující spotřebitel uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu, který nahrazuje záruční a dodací list.
Kupující spotřebitel má v případě výskytu neodstranitelné vady, která brání užívání zboží jako zboží bez vady, právo na odstoupení od smlouvy nebo výměnu věci. Výběr záleží na spotřebiteli.

## Postup pro vyřízení reklamace - kupující podnikatel:

Kupující podnikatel je povinen prokazatelným způsobem oznámit vadu zboží bez zbytečného odkladu poté co ji zjistil, nejpozději však do 2 dnů od jejího zjištění.

**V ostatních případech se postupuje takto:**Kupující podnikatel doručí na vlastní náklady a riziko řádně zabalené reklamované zboží na adresu prodávajícího do Bánova (adresu naleznete v kontaktech). Reklamované zboží zaslané Kupujícím na dobírku nebude ze strany Prodávajícího přebráno a bude vráceno zpět kupujícímu na jeho náklady. Doporučujeme zboží k reklamaci dodat včetně příruček, dokladů, kabelů a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím musí být předložen záruční list a dodací list nebo faktura (daňový doklad), na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení.

Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.
Pověřený pracovník prodávajícího posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace a zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné, pokud je to možné ihned. Přijetí reklamace od kupujícího potvrdí pracovník svým podpisem reklamačního formuláře, ve kterém musí být uveden popis reklamované vady. Způsob a termín vyřízení reklamace doplní pověřený pracovník. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (neuznaná záruka).
V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí prodávající, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamovaného zboží. V případě, že bylo zboží shledáno vadné, je reklamační proces mezi prodávajícím a kupujícím podnikatelem uzavřen ve lhůtě 40 dnů od uplatnění práva z vad.

*Podstatné porušení smlouvy*
Pokud má zboží vady neodstranitelné nebo větší množství vad, které brání jeho řádnému užívání může kupující podnikatel:

1. požadovat výměnu zboží, dodání chybějícího zboží
2. požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže jsou vady opravitelné
3. požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny
4. odstoupit od smlouvy

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
Volbu mezi shora uvedenými nároky má kupující podnikatel pouze pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamace nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu prodávajícího měnit. Jestliže kupující podnikatel neprovede svoji volbu včas, tj. ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

*Nepodstatné porušení smlouvy*
Vady zboží odstranitelné nebo větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v množství, barvě, chybějící doklady, atd.) jsou považovány za nepodstatné porušení smlouvy.

V tomto případě může kupující podnikatel požadovat odstranění vad nebo slevu z kupní ceny.
O tom, zda bude vada odstraněna opravou zboží nebo jeho výměnou rozhoduje dodavatel!
Přiměřená lhůta pro odstranění vad opravou činí 30 kalendářních dnů, v odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně, kdy dodavatel stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní. Jestliže kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí dodavateli svůj nesouhlas, má se za to, že ji stanovil sám. Neodstraní-li dodavatel vady ve lhůtě stanovené dle předchozího odstavce, může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit. Odstoupit od smlouvy může kupující pouze v případě, že na svůj úmysl upozorní dodavatele při stanovení lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu dodavatele měnit. Zboží musí být vráceno nepoškozené, bez známek užívání nebo opotřebení, v původním obalu a s veškerým příslušenstvím, včetně přiložených záručních listů, kopií faktury a návodů.

Kupující podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil prodávajícímu.
K odstoupení od smlouvy nedojde, jestliže kupující podnikatel nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém je obdržel s výjimkou případů, kdy:

1. změnu stavu zboží nezpůsobil,
2. ke změně stavu zboží došlo v důsledku prohlídky řádně vykonané za účelem zjištění vad zboží.

Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebování zboží), je kupující podnikatel povinen chybějící hodnotu nahradit v penězích. V praxi se tak děje formou započtení hodnoty opotřebení či spotřebování zboží na vrácenou kupní cenu. Kupní cena je kupujícímu vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebení či spotřebování zboží. Hodnotu opotřebení či spotřebování určuje prodávající v závislosti na výši opotřebování či spotřebování vráceného zboží.

## Náklady reklamace a řešení sporů:

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

Jestliže kupujícímu spotřebiteli vzniknul nárok na vrácení všech účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací a spotřebitel zvolil při zaslání zboží jiný, než nejlevnější způsob dopravy nabízený prodávajícím, vrátí prodávající spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dopravy.

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 spotřebitelem a prodávajícím, může se kupující spotřebitel obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů zejména na systém www.vasestiznosti.cz, případně na příslušný soud. Kupující spotřebitel může využít též možnosti mimosoudního řešení sporů u České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz) nebo přes internetovou platformu ODR, kterou zřídila Evropská komise: ec.europa.eu/consumers/odr

Reklamace zboží poškozeného přepravou:

Při převzetí zásilky je povinností kupujícího ihned důkladně zkontrolovat dodaný balík – krabici!

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody).

V tomto případě je nutné, aby kupující neprodleně informoval prodávajícího o této skutečnosti:

Telefonicky: 777 228 815 nebo 777 228 819

E-mailem: hamarbanov@gmail.com

Pokud bude kupující chtít přesto zboží převzít, protože ne vždy musí mít poškození obalu zboží vliv na jeho obsah, je nutné, aby kupující sepsal s řidičem přepravní společnosti **„Zápis o škodě“** ihned při doručení. Na dokladu je třeba uvést konkrétní výhradu – roztržené, proražené, chrastí apod. a pořídit fotografie, případně zásilku i zvážit – **jedná se o převzetí zásilky s výhradou**. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu balíku, přepravní služba vyřídí reklamaci.

V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy – zjevné vady, je třeba toto zboží vyfotit včetně poškozeného obalu i štítku na krabici a tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu (kupující spotřebitel i podnikatel nejpozději **do 24 hodin**) přepravní společnosti, sepsat s ní „Zápis o škodě“ a tento obratem zaslat prodávajícímu e-mailem spolu s uvedením čísla objednávky.

V případě, že tak kupující neučiní, převzetím zásilky stvrzujete, že zásilku převzal bez zjevných závad. Na případné pozdější reklamace zásilky nemusí být brán zřetel.

Při dodání poškozeného zboží má kupující spotřebitel nárok, na základě podané reklamace, na dodání nového zboží, neboť závazek trvá nebo může odstoupit od smlouvy z důvodu, že nemá již oprávněný zájem na pozdějším dodání zboží, kdy toto je povinen sdělit prodávajícímu současně na výše uvedený e-mail s oznámením o dodání poškozeného zboží (Zápis o škodě), přiloženou fotodokumentací a dokladem o koupi. Poškozené zboží předá kupující dopravci zabalené tak, aby nedošlo k dalšímu poškození, se všemi doklady a příslušenstvím a zboží zašle zpět na adresu prodávajícího. V případě žádosti o vrácení peněz, uvede kupující spotřebitel do emailu i své číslo účtu.

Pro kupujícího, který není spotřebitelem, platí povinnost překontrolovat stav zásilky dle výše uvedeného postupu. V případě převzetí zásilky od dopravce prodejce odpovídá pouze za vady, které má zboží v okamžiku převzetí. Kupující podnikatel nemá žádné nároky na pozdější reklamace poškozené zásilky vlivem přepravy vůči prodávajícímu. Převzetím zásilky je další reklamace ohledně poškození a neúplnosti zásilky řešena pouze s dopravcem. Za uskutečnění dodávky zboží se považuje rovněž neoprávněné odmítnutí zboží, a to vč. nepřevzetí bez udání důvodu. Zboží se nepovažuje za dodané, jestliže jeho převzetí kupující oprávněně odmítl

## Účtování skladného:

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 nebo výtěžek použít na úhradu skladného. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

## Závěrečná ustanovení:

Kupující uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Tento Reklamační řád je platný od 01.04.2022 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Reklamační řád ke stažení: