

# Reklamační řád pro kupující - podnikatele

## I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád prodávajícího se vztahuje pouze na závazkové vztahy vyplývající z kupních smluv uzavřených mezi prodávajícím a kupujícím, který je podnikatelem. Na vztahy mezi prodávajícím a kupujícím - spotřebitelem vydal prodávající samostatný reklamační řád. Kupující – podnikatel není oprávněn dovolávat se jakýchkoli práv kupujícího – spotřebitele vyplývajících ze samostatného reklamačního řádu.

## II. Odpovědnost za vady

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při jeho převzetí kupujícím nemá vady, zejména, že je dodáno v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodnými pro obvyklý účel.
2. V jednotlivé kupní smlouvě nebo v dokumentaci přiložené ke zboží může být prodávajícím poskytnuta na zboží záruka. Délka a podmínky záruky se v takovém případě řídí jednotlivou kupní smlouvou nebo dokumentací ke zboží.
3. U zužitelného zboží bude vyznačena na obalu doba nejkratší trvanlivosti a u věci podléhající rychlé zkáze bude na obalu vyznačena doba, po kterou lze věc použít. Prodávající v těchto případech odpovídá za vady zboží pouze po takto uvedenou dobu, po jejím uplynutí nelze vady vytýkat.

## III. Uplatnění a řešení reklamace

1. Práva z vadného plnění je kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího takto:

- písemně
- osobně v sídle prodávajícího, či
- emailem na adresu [obchod@koupelnyeshop.eu](mailto:obchod@koupelnyeshop.eu).

Prodávající doporučuje použít předvyplněný reklamační formulář, určený k uplatňování nároku z vad, jenž je přílohou Všeobecných obchodních podmínek a prodávající jej vždy zasílá kupujícímu jako přílohu emailu, jímž potvrzuje závaznou objednávku kupujícího.

2. Reklamace kupujícího musí obsahovat:

- doklad, že věc byla zakoupena u prodávajícího, například fakturu a dodací list,
- specifikaci reklamovaného zboží a jeho množství,
- specifikaci závady.

3. Pokud reklamace neobsahuje výše uvedené údaje, není považována za řádnou reklamaci a prodávající k ní není povinen přihlížet.

4. Kupující je povinen provést při převzetí zboží s odbornou péčí prohlídku zboží za účelem kontroly jeho množství, jakosti a provedení při převzetí zboží. Vady zboží zjistitelné při prohlídce zboží, je nutné reklamovat ihned a sepsat je do dodacího listu nebo přepravního listu dopravce, jinak nelze tyto vady reklamovat.

5. Vady zboží nezjistitelné prohlídkou musí být reklamovány bez zbytečného odkladu, popř. nejdéle ve lhůtě tří dnů ode dne, kdy kupující tyto vady zjistil, případně kdy tyto vady při vynaložení odborné péče zjistit mohl.

6. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu posoudit oprávněnost reklamace a případně vyřídit reklamaci. Za tímto účelem kupující dopraví na vlastní náklady reklamované zboží prodávajícímu na posouzení ve vhodném obalu, ideálně v originálním obalu. Pokud to není možné a/nebo účelné, umožní kupující prohlídku věci a případně další úkony v místě, kde se věc nachází. Není-li to vyloučeno, například v důsledku zpracování zboží na věc novou, je kupující povinen umožnit prodávajícímu odebrat vzorek z reklamovaného zboží, a to za účelem posouzení reklamace vč. případného zpracování znaleckého posudku. V případě porušení některé ze shora uvedených povinností z důvodu na straně kupujícího, v důsledku kterých není možné řádné posouzení uplatněného nároku kupujícího, nárok kupujícího z vady zboží zaniká.

7. Reklamaci vadného zboží zakoupené u prodávajícího může přímo uplatnit pouze kupující, tj. osoba, na kterou byl vystaven daňový doklad o koupi zboží.

8. Pokud prodávající vystaví kupujícímu reklamační list, je kupující povinen ho potvrdit.

#### **IV. Nároky kupujícího z vad zboží**

1. V případě vady množství dodaného zboží má kupující právo na odstranění vady dodáním chybějícího zboží. Pokud je záměrně provedena částečná dodávka zboží (dodané množství zboží je shodné, jako množství uvedené na dodacím listu), pak se nejedná o vadu, ale o částečnou dodávku.

2. V případě, že má zboží podstatné vady, má kupující nárok na odstranění vady opravou či dodáním nového zboží, pokud je vada zboží neopravitelná.

3. V případě, že má zboží nepodstatné vady, má kupující nárok na odstranění vady opravou, popř. na přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud je vada zboží neopravitelná.

4. Proávající je oprávněn rozhodnout o tom, že namísto opravy bude dodáno nové zboží, zejména pokud by byla oprava spojena s neúměrnými náklady nebo by byla jinak neúčelná. V případě nepodstatné vady zboží je prodávající oprávněn rozhodnout, že se namísto opravy zboží poskytuje sleva z kupní ceny. Pokud nelze vadu odstranit ani jedním ze způsobů dle tohoto reklamačního řádu, je prodávající oprávněn odstranění vady odmítnout. Kupující je v takovém případě oprávněn v rozsahu zboží, u kterého prodávající odmítl vady odstranit, od kupní smlouvy odstoupit.

5. Podstatnou vadou zboží je taková vada, v důsledku které není zboží použitelné ke svému účelu nebo je jeho použití spojeno s mimořádnými obtížemi, které by jinak s užíváním zboží nesouvisely.

6. Přiměřená sleva z kupní ceny zboží bude vyčíslena prodávajícím a vyúčtována kupujícímu opravným daňovým dokladem.

7. Pokud kupující nenavrhne způsob vyřízení reklamace, rozhodne o způsobu vyřízení prodávající.

8. Pokud je poskytnuta záruka, má kupující nároky ze záruky dle příslušného záručního prohlášení, jinak jako při nepodstatných vadách dle tohoto reklamačního řádu.

9. Kupující má pouze nároky z vad zboží vyplývající z tohoto Reklamačního řádu, jiné nároky se vylučují.

## V. Vyřízení reklamace

1. Prodávající má právo za účelem posouzení reklamace vyžádat stanovisko výrobce nebo dodavatele zboží. Do doby poskytnutí tohoto stanoviska není kupující oprávněn požadovat splnění závazku z odpovědnosti za vady zboží; lhůta k vyjádření výrobce nebo jiného dodavatele zboží však nesmí být nepřiměřeně dlouhá.
2. Po vyřízení reklamace prodávající dohodnutým způsobem vyzve kupujícího k vyzvednutí věci a kupující je povinen věc bez zbytečného odkladu od prodávajícího převzít. To platí i v případě, kdy je reklamace posouzena jako neoprávněná.
3. Pokud si kupující zboží nevyzvedne, bude prodávajícím vyzván k převzetí zboží. Pokud si kupující nevyzvedne reklamované zboží ani v dodatečné lhůtě 30 dní, vzniká prodávajícímu od dalšího dne nárok na náhradu nákladů spojených se skladováním zboží a prodávající je zároveň oprávněn zboží vhodným způsobem zlikvidovat nebo zpeněžit, a to na náklady kupujícího. V případě prodeje použitelného zboží bude získaný výtěžek použit na náhradu nákladů na skladování a prodej zboží.

## VI. Omezení odpovědnosti za vady

1. Kupující nemá práva z vad zboží zejména v následujících případech:
  - a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
  - b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
  - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím;
  - d) vada zboží je způsobená nesprávnou či neodbornou instalací, manipulací, přepravou, připojením, sestavením či nevhodnou údržbou zboží, užíváním zboží v rozporu s návodem k použití či způsobem odlišným od toho, jímž se zboží zpravidla užívá či instaluje;
  - e) pokud kupující o vadě zboží v době uzavření smlouvy věděl nebo musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět, nebo pokud kupující vadu sám způsobil;
  - f) vada byla způsobena vnějšími událostmi po přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího.
2. Prodávající neodpovídá za jakékoli škody, vč. dodatečných nákladů na provedení prací (např. demontáž, opakovanou montáž apod.) v případě, že byly vady zboží zjevné a zjistitelné prohlídkou.
3. Pokud jsou kupujícímu poskytnuty bezplatně jakékoli dárky, nevztahuje se na ně záruka ani jiná práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
4. Některé zboží (nebo jeho části) může podléhat rychlejšímu opotřebení. Jedná se zejména o zboží s vyznačenou dobou použitelnosti či trvanlivosti, a dále např. baterie elektronických zařízení, těsnění apod. Dosažení obvyklé životnosti zboží či jeho části se považuje za opotřebení způsobené běžným užíváním dle odst. 1 tohoto článku a nejedná se tedy o vadu zboží.
5. Záruční listy, návody anebo další dokumentace vztahující se ke zboží může dále stanovit podmínky týkající se užívání zboží a jeho údržby, vč. pravidelného servisování zboží apod. Tyto podmínky jsou pro kupujícího závazné. Při nedodržení podmínek neodpovídá prodávající za vady tím způsobené, případně odpovědnost za vady nebo záruka zcela zaniká, pokud tak stanoví dokumentace ke zboží.

## **VII. Ostatní ustanovení**

1. Ostatní práva a povinnosti stran mezi prodávajícím a kupujícím se řídí jednotlivými ustanoveními občanského zákoníku a případnými smluvními ujednáními mezi stranami.
2. Prodávající je oprávněn tento reklamační řád průběžně měnit. Pro jednotlivou kupní smlouvu je rozhodná verze reklamačního řádu, která byla platná ke dni, kdy kupující činí poslední úkon směřující k uzavření jednotlivé kupní smlouvy (např. zasílá objednávku nebo potvrzuje nabídku). Platná verze reklamačního řádu je kupujícímu vždy zasílána jako příloha mailu, jímž prodávající potvrzuje přijetí závazné objednávky.
3. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.7.2023