

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží

ELFETEX spol. s r. o., IČO: 40524485, se sídlem Plzeň, Hřbitovní 31a, PSČ 312 16, zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Plzni v oddíle C, číslo vložky 1000.

Tento reklamační řád platí na všech provozovnách společnosti.

Článek 1 - Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamační") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- *je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,*
- *v případě nakládáním se zbožím, které je v rozporu s platnými technickými normami, odbornými poznatky a nejlepší praxí v oboru*
- *jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,*
- *vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),*
- *je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,*
- *vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.*

Článek 2 - Uplatnění reklamacie

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v kterékoliv jeho provozovně, případně i v jeho sídle. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

Pro uplatnění nároku z titulu vad zboží musí kupující prodávajícímu předložit typ reklamovaného zboží, počet vadného množství, číslo faktury, popis vady nebo přesný popis, jak se vada projevuje a požadavek (návrh) řešení. Dále je vhodné k lepšímu průběhu reklamacie připojit jméno a telefon na osobu pověřenou vyřízením reklamacie. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamacie běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

Článek 3 - Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamacie neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

Článek 4 - Vyřízení reklamacie

Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamacie, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím preferovaný způsob vyřízení reklamacie a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 45 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtu. Kupující není oprávněn rozhodovat o způsobu řešení reklamacie, toto právo náleží výhradně prodávajícímu.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 15 dnů ode dne, kdy měla být reklamační vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

Článek 5 - Jakost při převzetí

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy: zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, 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.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Článek 6

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Bude-li dodávka obsahovat vadné zboží, kupující je oprávněn buď žádat dodání náhradního zboží za vadné (výměnu zboží), odstranění vad na zboží opravou nebo přiměřenou slevu podle § 2106 až § 2110 Obč. Z. Smluvní strany po dohodě vylučují užití ust. § 2106 odst. 1 písm. d) z.č.89/2012 Sb.ObčZ. Při prodeji kabelů (vodičů) není porušením povinnosti dodat kabely maximálně s přesností odchylky $\pm 1\%$ od deklarovaného množství. Zjištěné rozdíly v délce spadající do této tolerance nepodléhají množstevní reklamaci.

Článek 7 - Náklady reklamacie a řešení sporů

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.

V případě, že kupující oznámí prodávajícímu vady zboží a tyto nejsou následně potvrzeny (uznány), nahradí kupující prodávajícímu náklady vzniklé reklamačním řízením.

Článek 8 - Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

Tento Reklamační řád společnosti ELFETEX, spol. s r. o. je platný od 1.1.2014