

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží

OK business, s.r.o.

se sídlem Svatopetrská 35/7, 617 00 Brno-Komárov,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 44484

IČO: 26908280

DIČ: CZ26908280

Článek 1

Úvodní ustanovení

Prodávající v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele vydává tento reklamační řád účinný od 1.1.2021. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Tento reklamační řád se vztahuje na případy, kdy je kupujícím spotřebitel a nikoli podnikatel.

Článek 2

Práva z vadného plnění

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

- a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
- c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Ustanovení uvedená v odst. 1 se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

3. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

Článek 3

Uplatnění reklamace

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v jeho sídle nebo místě podnikání. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.
2. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, 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. V případě nepředložení záručního listu či pochybnostech prodávajícího o tom, že s údaji v něm bylo manipulováno, bude prodávající při stanovení počátku běhu záruční doby vycházet ze své evidence.
3. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace 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 4

Lhůta pro uplatnění práv

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
2. Ustanovení odst. 1 se nepoužije
 - 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, nebo
 - d) vyplývá-li to z povahy věci.
3. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v záručním listu nebo na prodejním dokladu.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé při dopravě, na vady, které byly způsobeny neodbornou montáží či jiným neodborným uvedením do provozu, neodborným nebo nešetrným zacházením, použitím výrobku v rozporu s jeho účelem nebo návodem k obsluze, špatnou údržbou, mechanickým poškozením nebo opotřebením, živelními pohromami jako například úderem blesku či jiným atmosférickým výbojem, ohněm či vodou nebo působením jiných nestandardních jevů jako například přepětí v rozvodné síti. Pro platnost záruky je povinností používat výrobky v souladu s návodem k obsluze a provádění pravidelné údržby. Záruka se nevztahuje na provedení údržby či seřízení výrobku.

8. Kupující je povinen podrobně popsat vadu výrobku. Pokud se vada nevyskytuje trvale, je nutné jednoznačně uvést podmínky, za kterých se projevuje. Reklamované zboží musí být kompletní, zabalené způsobem vylučujícím možnost jeho poškození při přepravě. Zboží musí být v krabici vypodložené ze všech stran, nejlépe tlumí polystyreny. Důležité je také, aby stroj v krabici stál a byla označena vrchní strana krabice.

Článek 5

Vyřízení reklamace

1. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez

souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

2. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží nebo zboží, které bylo předmětem pozáruční opravy, do 60 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nebo oprava nejpozději 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.

3. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, je kupující oprávněn požadovat bezplatné odstranění vady. Odstranění vady bude provedeno prodávajícím buď opravou nebo výměnou vadného prvku. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být podle své povahy řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na dodání té části, která má tuto vadu.

4. 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 i právo od smlouvy odstoupit.

5. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

6. 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 i právo od smlouvy odstoupit.

7. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

Článek 6

Náklady reklamace a řešení sporů

1. Je-li reklamacie uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamacie, jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného zboží. Kupující o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
2. Pokud se nepodaří vyřešit spor vzniklý v souvislosti s prodejem prodávaného zboží či poskytovaných služeb jednáním, má spotřebitel právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.
3. Příslušným subjektem pro řešení takového sporu je Česká obchodní inspekce (dále jen ČOI), u které může spotřebitel podat návrh prostřednictvím on-line formuláře, dostupného na internetových stránkách ČOI: <https://adr.coi/cz>. Spotřebitel může podat návrh u ČOI nejpozději do 1 roku ode dne, kdy u prodávajícího uplatnil své právo, které je předmětem sporu.
4. V případě přeshraničního sporu pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.
5. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si zúčastněné strany hradí ze svého.

Tento reklamační řád je účinný do 1.1.2019. Aktualizace ke dni 15. 12. 2020.