

Reklamační řád

Tento reklamační řád stanovuje postup prodávajícího a kupujícího při případné reklamaci zakoupeného zboží. Případné reklamace jsou vyřízeny v souladu s tímto reklamačním řádem a právním řádem platným v ČR.

V případě, že je zásilka při převzetí v jakémkoliv nesouladu či zjevně poškozena, je zákazník povinen učinit o této skutečnosti zápis s řidičem daného přepravce a zásilku nepřevzít.

Kupující je povinen bezprostředně po převzetí zakázky zkontrolovat její obsah, zda je v souladu s přiloženým dodacím listem či položkovou fakturou.

**Záruka se nevztahuje na vady způsobené:
neodborným použitím věci
mechanickým poškozením**

Stanovení pojmů

Prodávající je společnost **Název: D+P,a.s.**

Sídlo: Přemyslovice , č.p.224,79851

IČO: 00543896

DIČ: CZ00543896

Zapsaná: Výpis odd.B, vložka 77, vedená Krajský obchodní soud v Brně . Prodávající je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky.

Kupující spotřebitel nebo jen spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

V případě, že zákazník objevil na zakoupeném zboží vadu, která nebyla způsobena jeho nevhodným používáním, ale vadou samotného výrobku, má v záruční době právo na reklamaci zboží.

V případě zjevného poškození přepravou je nutno sepsat s přepravcem zprávu o škodě a zboží popřípadě odmítnout. Pokud zákazník poškozené zboží převezme, zodpovídá za reklamaci s přepravcem sám.

Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v jeho sídle nebo místě podnikání. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Pro uplatnění reklamace může kupující využít vzorový formulář - zveřejněn na stránkách e-shopu poskytovaný prodávajícím.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě předložením daňového dokladu. 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 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.

Lhůta pro uplatnění práv

Kupující-spotřebitel může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. Kupující, který není spotřebitel může uplatnit svá práva z vadného plnění ve lhůtě 12 měsíců od převzetí zboží. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit.

Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Odesílatel - prodávající akceptuje množstevní vadu, případně vadu z poškození zboží při přepravě do 48 hodin po doručení. Pokud kupující v tomto termínu nevznese reklamaci má se za to, že doručení, množství a kvalita při doručení je bezchybná. Termín doručení zásilky vyplývá z časových údajů - informací o zásilce poskytnuté přepravcem.

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.

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.

Vyřízení reklamace

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, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. 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. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Podle odstavce §19 odst.1-5 zákona č. 634/1992 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.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

Po marném uplynutí lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat mimořádnou slevu.

O postupu bude zákazník písemně informován.

Jakost při převzetí

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

- má věc 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,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel 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 spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je porušením smlouvy

Odpovědnost prodávajícího za vady se řídí § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Od 6.1.2023 dle §2161 odst. 5. platí následující:

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věcí nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu. §19 odst.1-5 zákona č. 634/1992

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součástí, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Odstoupení od smlouvy

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy OZ č. 89/2012 Sb (zejména ustanoveními §1829 - §1832.

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů. Lhůta běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o:

a) kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží

b) smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo

c) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy v souladu s §1820 odst.1 písm f do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku lhůty pro odstoupení podle odstavce 1.

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, zašle nebo předá podle §1831 podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy zboží, které od něho obdržel. Byla-li spotřebiteli již poskytnuta služba, není z toho podnikateli ničeho povinen s výjimkou ustanovení §1834.

Náklady reklamace a řešení sporů

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

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.

Případné reklamace budou vyřízeny v souladu s těmito VOP - reklamačním řádem provozovatele a platným právním řádem

ČR.

V případě, že zákazníkem bude spotřebitel, záruční doba činí 24 měsíců.