

Reklamační řád

Článek 1: Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád má za účel upravit práva a povinnosti obou stran při kupní smlouvě spotřebního zboží (dále jen jako "zboží"), a to především s ohledem na uplatnění práv kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen jako "reklamace").
2. Prodávajícím je společnost OSAPO, s.r.o., se sídlem Ruprechtická 595, 460 01 Liberec, IČ 25022946, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 12604. Kupujícím je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží.
3. Tento reklamační řád se uplatní v případě, kdy je druhá smluvní strana spotřebitelem podle ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb. V ostatních případech se tento reklamační řád nevyužije a práva a povinnosti smluvních stran se řídí pouze příslušnou smlouvou a právními předpisy.
4. Prodávající je povinen ve svých obchodech (provozovnách) zajistit přítomnost osoby pověřené k vyřizování reklamací, a to po celou provozní dobu.

Článek 2: Práva z vadného plnění

I.

1. V případě podstatného porušení kupní smlouvy může kupující požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Jestliže se vada týká jen určité součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu této součásti. Pokud není možné věc vyměnit a není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může kupující odstoupit od smlouvy. Podstatným porušením kupní smlouvy je takové porušení kupní smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
2. V případě, že by byl postup dle předchozího odstavce - tj. výměna věci – neúměrný, zejména je-li možné vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má namísto výměny prodávající právo na bezplatné odstranění vady.
3. V případě, že kupující nemůže věc používat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, má právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti, nebo od smlouvy odstoupit.
4. V případě, že kupující neuplatní právo na dodání nové věci, výměnu součásti, opravu věci, nebo neodstoupí od smlouvy, může při vzniku práva z vady požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Právo na přiměřenou slevu z kupní ceny má i v případě, že prodávající nemůže dodat novou věc, vyměnit součást věci, věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy činilo kupujícímu značné obtíže; to platí za předpokladu, že kupující neuplatnil právo, které by bylo s tímto postupem v rozporu.
5. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

II.

1. V případě nepodstatného porušení kupní smlouvy má kupující právo na opravu věci, nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
2. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
3. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

Článek 3: Uplatnění práv z vad

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vad, které se vyskytnou u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí.
2. Neoznámil-li kupující prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, pozbývá práva z vad. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.
3. Prodávající může případně poskytnout kupujícímu smluvní záruku za jakost.

4. Práva z vad spočívající v odstoupení od smlouvy nebo dodání nové věci se kupující nemůže domáhat, pokud nemůže věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel, ledaže
- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
 - b) použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
 - c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím, nebo
 - d) prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
5. Práva z vad se nemůže kupující domáhat, pokud vada vznikla po předání zboží, v případě, že se vada projeví do šesti měsíců od předání zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při předání. Na prodávajícím je pak, aby doložil, že zboží vadné nebylo.
6. Práva z vad se kupující nemůže domáhat, pokud vada vznikla nevhodným používáním zboží, nešetrným zacházením nebo násilným mechanickým poškozením zboží, nedodržením pokynů stanovených výrobcem, distributorem, neodborným zacházením, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží nebo provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce.
7. Práva z vad se kupující rovněž nemůže domáhat u věci prodávané za nižší cenu ohledně vady, pro kterou byla nižší cena ujednána, a v případě opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
8. Kupující nemá práva z vadného plnění, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu.

Článek 4: Povinnosti kupujícího při reklamaci

1. Při uplatnění reklamace musí kupující doložit k reklamovanému zboží zejména originál nebo kopii vydaného prodejního dokladu. Nepředloží-li kupující v okamžiku reklamace prodejní doklad, je povinen prokázat bez své právo k reklamované věci, stejně jako skutečnost, že reklamované zboží bylo zakoupeno u prodávajícího a dobu, kdy k zakoupení zboží, případně jeho převzetí došlo.
2. Kupující je při reklamaci povinen prodávajícímu sdělit, jaké právo z vady si zvolil. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
3. Při uplatnění reklamace musí být reklamované zboží čisté a hygienicky nezávadné. V opačném případě si prodávající vyhrazuje právo zboží nepřijmout.

Článek 5: Vyřízení reklamace

1. Proávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.
2. O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak. Opravené nebo vyměněné zboží bude připraven k osobnímu vyzvednutí nejpozději 30. den ode dne uplatnění reklamace v místě jejího uplatnění, nebude-li mezi kupujícím a prodávajícím ujednáno jinak.
3. Proávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Proávající o vyřízení reklamace kupujícího informuje, pokud se nedohodnou jinak. Dále prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající kupujícímu vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.
4. Skladné a náklady spojené s neoprávněnou reklamací: Při nevyzvednutí reklamace do 30 dnů po termínu ukončení opravy nebo při nevyzvednutí zboží v případě neoprávněné reklamace, může být kupujícímu účtováno skladné ve výši 25,- Kč bez DPH za každý započatý kalendářní den. Prodejce je oprávněn zboží nevydat, dokud nebude uhrazena celá částka za opravu, případně skladné. V případě, že tato částka převyšuje aktuální prodejní cenu zboží je prodejce oprávněn zboží prodat a vzniklé náklady takto pokrýt.

Článek 6: Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 2. 1. 2018 a v plném rozsahu nahrazuje všechna dřívější znění reklamačního řádu.

Roman Passian
ředitel společnosti OSAPO, s.r.o.

