Reklamační řád internetového obchodu Xxlstavebniny

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti - Kovosystém spol. s r. o., se sídlem - Jevanská 1120/15, Praha 10, Strašnice, Psč 110 00, identifikační číslo - 28878094, zapsaný v obchodním rejstříku městského soudu v Praze pod sp. zn. C 150673/MSPH, pro nákup a prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese - www.xxlstavebniny.cz

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek prodávající společnosti Kovosystém spol. s r. o. se sídlem Jevanská 1120/15, Praha 10, Strašnice, Psč 110 00, IČO 28878094, dále jen prodávající a slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad spotřebního zboží. Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem. Tento reklamační řád platí pro soukromé spotřebitele. Netýká se podnikatelů, kteří nakupují jako osoby registrované k podnikání na IČO.

ZÁRUKA ZA JAKOST

Doklad o záruce vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky. Na výslovnou žádost kupujícího prodávající poskytne záruku formou záručního listu. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě. Lhůta činí 24 měsíců u nového zboží a 12 měsíců u použitého zboží. Uplatnění práva z vadného plnění se netýká vady z důvodu které byla na zboží poskytnuta sleva. Pro jednotlivé zboží může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost. Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou nebyla-li uplatněna v uvedené době. Prodávající je povinen kupujícího při prodeji zboží prodávaného za nižší ceny upozornit, že zboží má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Za takovéto vady nového, nebo použitého zboží pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá. Vyskytne-li se u zboží prodávaného za nižší cenu jiná skrytá vada, která brání z funkčního hlediska užívání k danému účelu, má kupující právo výrobek reklamovat v souladu s ustanoveními tohoto reklamačního

řádu. Pokud se vyskytne na zboží prodávaném za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, jež však nebrání v používání k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny zboží. Bude-li uplatněná reklamace prodávajícím uznána jako oprávněná a dojde k jejímu vyřízení výměnou vadného zboží za nové, pak od data výměny za jiné nové zboží neběží znovu lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době kdy kupující věc převzal a věc má 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. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak.

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Kontrola zboží a uplatnění reklamace. Prodávající musí být informován o vzniku reklamace okamžitě a ne později než 30 dnů po projevení vady. Kupující musí dovolit inspekci zboží dříve, než dojde k jeho demontáži a to z důvodu posouzení zda byly dodrženy závazné pokyny pro montáž daného zboží, vydané výrobcem zboží. Kromě toho si prodávající ponechává právo nezávisle vyšetřit okolnosti vzniku vady. Kupující se musí při osobním přebírání zboží přesvědčit o nepoškozenosti obalů a v souladu s obchodními podmínkami prodávajícího a s občanským zákoníkem co nejdříve po osobním převzetí od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží, především co do jeho vlastností a množství. V případě, že kupující přebírá zboží nezabalené, musí se přesvědčit v souladu s obchodními podmínkami prodávajícího a s občanským zákoníkem o jeho vlastnostech a množství. Kupující při převzetí od přepravce musí řádně a pečlivě zkontrolovat stav zásilky, zejména počet balíků, neporušenost a poškození obalu podle přepravního listu. Kupující se pak v souladu s obchodními podmínkami prodávajícího a občanským zákoníkem musí co nejdříve po převzetí zboží přesvědčit o vlastnostech a množství tohoto zakoupeného zboží. Nebezpečí vzniku škody přechází na kupujícího převzetím věci. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti, nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou. Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný. Kromě vytknutí vad dokládá i místo a cenu zakoupení reklamovaného zboží, což prokáže prodejní fakturou, dodacím listem a záručním listem vydaným prodávajícím a dále je povinen poskytnout prodávajícímu náležitou součinnost při provádění kontroly pověřeným pracovníkem prodávajícího v místě používání zboží. Záruka poskytovaná prodávajícím se nevztahuje na poškození vzniklá v případě že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a nebo jeho součásti jsou znečištěné, nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace

prodloužit po domluvě se spotřebitelem. Takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou, nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena. Práva a povinnosti smluvních stran tímto reklamačním řádem neupravené se řídí příslušnými ustanoveními normativních právních předpisů České republiky, zejména ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku. V případě že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce. Tento reklamační řád je platný pro prodávajícího a to s účinností od 15.7.2022.