

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI HUSTÁK SERVISNÍ S.R.O.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Společnost HUSTÁK servisní, s.r.o., IČ: 09737839, sídlem Znojemská 839/80, Jihlava, 58601, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 120583 (dále jen jako „Prodávající“) tímto reklamačním pořádkem řádně informuje kupujícího, kterým je spotřebitel (dále jen jako „Kupující“) o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady (dále jen jako „Reklamace“), včetně údajů o tom, kde může reklamaci uplatnit.

1.2. Práva z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží ve vztahu ke kupujícímu, kterým není spotřebitel, se řídí výlučně zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen jako „Občanský zákoník“) a úprava obsažena v tomto reklamačním řádu se v takovém případě neuplatní.

1.3. Tento reklamační řád je vydaný v souladu s Občanským zákoníkem, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen jako „Zákon o ochraně spotřebitele“), a ostatními obecně závaznými právními předpisy České republiky. Problematika tímto reklamačním řádem neupravena se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele.

1.4. Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek (dále jen jako „VOP“). Uzavření kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s VOP a tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že s nimi byl řádně seznámen. V případně vzniklého rozporu mezi ustanoveními VOP a ustanoveními tohoto reklamačního řádu mají přednost ustanovení reklamačního řádu.

1.5. Kupující musí uplatnit svou reklamaci vždy v souladu s tímto reklamačním řádem a v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy.

II. ODPOVĚDNOST ZA VADY ZBOŽÍ

2.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:

2.1.1. 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;

2.1.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;

2.1.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;

2.1.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;

2.1.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2.2. Prodávající přikládá ke zboží daňový doklad a k některým výrobkům záruční list. Není-li ke zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad.

2.3. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží pro vadu, na kterou Prodávající Kupujícího před převzetím zboží upozornil, nebo kterou Kupující sám způsobil.

2.4. Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců ode dne převzetí zboží Kupujícím, má se za to, že zboží bylo vadné již při jeho převzetí.

2.5. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na vady způsobené běžným opotřebením způsobeným obvyklým užíváním zboží.

2.6. Práva z odpovědnosti za vady Zboží se nevztahují dále zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikli:

2.6.1. mechanickým poškozením zboží;

2.6.2. prokazatelně nedovolenými zásady do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byli-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je zboží plombami opatřeno;

2.6.3. elektrickým přepětím;

2.6.4. prokazatelně nesprávným užíváním;

2.6.5. užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu;

2.6.6. užíváním v rozporu s obecně platnými a známými pravidly užívání;

2.6.7. prokazatelným používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy zboží;

2.6.8. prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou.

2.7. Prohlášením v záručním listě vydaném Kupujícím nebo uvedeném na obalu zboží může Prodávající poskytnout záruku za jakost zboží přesahující rozsah odpovědnosti Prodávajícího za vady danou zákonem, přičemž podmínky a rozsah této záruky určí v samotném prohlášení.

2.8. Záruční doba počíná běžet od data převzetí zboží Kupujícím. Bylo-li zboží podle smlouvy s Kupujícím odesláno na jím určenou adresu, běží od dojití zboží do místa určení.

2.9. Po dobu od uplatnění práva z odpovědnosti za vady nebo ze záruky se až do doby, kdy Kupující byl povinen po vyřízení reklamace zboží převzít, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba, byla-li záruka poskytnuta. V případě vyřízení reklamace výměnou zboží nebo jeho součástí, neběží od dodání nového zboží nebo jeho součásti nová lhůta k uplatnění odpovědnosti za vady.

2.10. Požádá-li o to Kupující, sdělí Prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění.

III. UPLATNĚNÍ PRÁV Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY (REKLAMACE)

3.1. Kupující při převzetí zboží od Prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalu. Kupující při převzetí zboží od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíčků, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu. Při převzetí zboží od přepravce Kupující vyznačí v předávacím protokolu všechny závady a informuje o této skutečnosti bez zbytečného odkladu Prodávajícího. Kupující dále v den převzetí zboží zkontroluje kompletnost zboží, zejména neporušenost balení, obsah balení, zda obsahuje objednané zboží včetně veškerého příslušenství.

3.2. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se na zboží vyskytne v době dvaceti čtyř měsíců od jeho převzetí.

3.3. Při uplatnění práv z odpovědnosti za vady je Kupující povinen:

3.3.1. Předložit doklad o koupi zboží, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že zboží bylo zakoupené u Prodávajícího, a odevzdat reklamované zboží Prodávajícímu, pokud se Kupující s Prodávajícím nedohodli jinak;

3.3.2. Zajistit, aby zboží splňovalo všechny podmínky pro reklamaci uvedené v záručním listu;

3.3.3. Předložit originál záručního listu v případě, že Kupující uplatňuje právo vyplývající ze záruky;

3.3.4. V případě uplatnění práva na výměnu zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy odevzdat zboží včetně veškerého příslušenství, které bylo součástí původního balení;

3.3.5. Poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění;

3.3.6. Poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost nutnou k vyplnění reklamačního protokolu a svým podpisem vyjádřit souhlas s jeho obsahem.

IV. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

4.1. Reklamaci zboží může Kupující uplatnit osobně na pobočce Prodávajícího na adrese: Znojemska 839/80, Jihlava, 58601, případně může zboží zaslat přepravní službou na adresu Prodávajícího.

4.2. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Lhůta počíná běžet dnem následujícím po dni, kdy byla reklamační žádost ze strany Kupujícího uplatněna. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení reklamované vady.

4.3. Prodávající je povinen vydat Kupujícímu písemné potvrzení- reklamační protokol, ve kterém uvede datum uplatnění reklamační žádosti, charakteristiku vytkané vady, Kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamační žádosti a způsob jakým bude Kupující informován o jejím vyřízení. Kupující je povinen při sepsání reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje svým podpisem.

4.4. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízená bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne na lhůtě delší. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

4.5. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci zboží, pokud je zboží znečištěno, nebo jsou znečištěny jeho součásti. Prodávající je rovněž oprávněn odmítnout reklamaci zboží, pokud není zboží předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

4.6. Po vyřízení reklamacie Prodávající informuje Kupujícího dle předem sjednaného způsobu komunikace (formou SMS zprávy, telefonicky, nebo e-mailem). Pokud bylo zboží zasláno k reklamaci prostřednictvím přepravní služby, bude po jejím vyřízení shodným způsobem vráceno na adresu Kupujícího. Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a způsob vyřízení reklamacie, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamacie, případně zdůvodnění zamítnutí reklamacie.

V. PRÁVA Z VAD

5.1. Má-li zboží vadu, kterou je možné odstranit a Kupující uplatnil práva z vad u Prodávajícího v době stanovené zákonem, má Kupující právo na její bezplatné odstranění.

5.2. Kupující může namísto odstranění vady zboží požadovat jeho výměnu (tedy dodání nového zboží bez vad), nebo pokud se vada týká pouze příslušenství zboží, výměnu tohoto příslušenství.

5.3. Prodávající může vždy namísto odstranění vady opravou vyměnit vadné zboží za bezvadné, v případě, že to Kupujícímu nezpůsobí značné obtíže.

5.4. Právo na dodání nového zboží nebo na odstoupení od kupní smlouvy má Kupující i v případě, že se sice jedná o odstranitelnou vadu, ale tato se objevuje opakovaně, nebo se na zboží vyskytuje víc jako dvě vady najednou, a Kupující tak nemůže zboží řádně užívat. O opakovaný výskyt vady po opravě jde tedy, když se na zboží objevuje shodná závada, která byla v záruční době již nejméně dva krát odstraňována. Projeví-li se však po odstranění vady jiná vada, nejedná se o opakované vady ve smyslu tohoto ustanovení.

5.5. Pokud Prodávající reklamaci nevyřídí do 30 dní, má Kupující práva z podstatného porušení smlouvy, tedy právo na přiměřenou slevu, nebo právo odstoupit od kupní smlouvy.

5.6. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud tento před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.

VI. NÁHRADY A ŘEŠENÍ SPORU

6.1. Je-li reklamační uznána za oprávněnou, má Kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

6.2. V případě, že Prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se Kupující obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

6.3. V případě, že Kupující není spokojený se způsobem, kterým Prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že Prodávající porušil jeho práva, a nedošlo k urovnání sporu dohodou přímo mezi Kupujícím a Prodávajícím, má zákazník právo podat návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, IČ: 000 20 868, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, e-mailová adresa: adroi.cz, webové stránky: adr.coi.cz.

VII. ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

7.1. Tento reklamační řád je platný a účinný od 01.01.2021.

7.2. Prodávající si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem následujícím po dni zveřejnění aktualizovaného znění reklamačního řádu.