

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní korporace **Náradí Doležalova s.r.o.**

Jiráskova 2222, Benešov 256 01

Tel: 317 721 091

E-mail: info@narex-makita.cz

IČ: 27634493

DIČ: CZ27634493

Číslo účtu: 262984628/0300

Zápis v obchodním rejstříku,

vedený Městským soudem v Praze

oddíl C, vložka č. 120398

Datová schránka: **edrj6et**

(dále také „*provozovatel*“ nebo „*prodávající*“)

Článek I. Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „**reklamace**“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOS**“).

Prodávající neodpovídá za vadu:

- 1) existuje-li v době převzetí a je-li pro takovou vadu věci sjednána sleva z kupní ceny;
- 2) jde-li o věci použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím;
- 3) vznikla-li na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti);
- 4) je-li způsobena kupujícím a vznikla-li nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením;
- 5) vznikla-li po přechodu nebezpečí škody na věci v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

Článek II. Jakost při převzetí

1. V souladu s ustanovením § 2161 OZ prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady, tedy že věc:
 - a. odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
 - b. je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
 - c. je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, vč. návodu k montáži nebo instalaci.

2. Proávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
 - a. je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
 - b. věc množstvím, jakostí i dalšími vlastnostmi, včetně živostnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou;
 - c. je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat; a
 - d. věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Tento odstavec neplatí v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

3. V případě, že prodávající dodá nekompletní dodávku zboží, je kupující povinen bezprostředně, nejpozději však do tří dnů, kontaktovat prodávajícího a sdělit mu tuto skutečnost, včetně fotodokumentace.

4. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc a/ nebo služba byla vadná již při převzetí.

Článek III. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

1. Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době 2 let od převzetí. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 1 rok; takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

2. Je-li předmětem koupě věc s digitálními vlastnostmi a mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, může kupující vytknout vadu, která se na nich vyskytne nebo projeví v době dvou let od převzetí. Má-li být

plněno po dobu delší než 2 roky, má kupující právo z vady, která se vyskytne nebo projeví v této době.

3. Soud právo z vady přizná kupujícímu i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit. Prodávající však neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Vytkl-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění neběží po dobu, po kterou ji kupující nemůže užívat.
4. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění neběží.
5. 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.

Článek IV. Práva z vadného plnění

1. Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
2. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
3. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
 - a. prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s ustanovením § 2170 odst. 1 a 2 OZ,
 - b. se vada projeví opakovaně (3x),
 - c. je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - d. je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
4. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.
5. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
6. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.
7. V případě porušení ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno. Dále se záruka

nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

- mechanickým poškozením zboží
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno
- neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží
- poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami
- provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů (nekvalifikovaným zásahem se rozumí zásah jakékoliv jiné osoby vyjma prodávajícího nebo autorizovaného servisu)
- zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátery, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy
- poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí
- použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

Článek V. Uplatnění reklamace

1. Kupující vytkne vadu emailem či písemně, přičemž sdělí své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.
2. 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.
3. Při uplatnění reklamace je kupující povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo (způsob vyřízení reklamace) si zvolil. Změna volby bez souhlasu prodávajícího není možná. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
4. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, 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.

6. 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 nemovité věci, je nutné řešit individuálně s prodávajícím. Demontáž provádí kupující na vlastní náklady, pokud byla vyžadována u výrobku odborná montáž, je nutné kontaktovat firmu, která odbornou montáž provedla nebo firmu obdobnou.
7. V případě, že je kupující podnikatelem, zavazuje se prodávající rozhodnout o reklamaci ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

Článek VI. Vyřízení reklamace

1. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo může požadovat přiměřenou slevu. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejbližší následující.
2. Proávající je povinen v souladu s § 19 odst. 2 ZOS 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.
3. 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.
4. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy byl kupující o vyřízení reklamace informován (toto neplatí v případě, že kupující zaslal věc k reklamaci přepravní službou); marným uplynutím této doby 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. V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno skladné za uložení zboží ve výši 50,- Kč včetně DPH za každý den prodlení. Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 2 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
5. Pokud byla věc zaslána přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zaslána na adresu kupujícího.
6. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.
7. Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace, a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může prodávající odmítnout zboží vydat či proplatit

dobropis. Je-li kupujícím právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárním orgánem dané právnické osoby či osobě, která se prokáže ověřenou plnou mocí.

Článek VII. Náklady reklamace a řešení sporů

1. Je-li reklamace posouzena jako oprávněná, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Tyto náklady musí doložit příslušnými doklady. Jestliže kupující spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu spotřebiteli náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
2. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, případně po dohodě smluvních stran prodávající, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
3. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující – spotřebitel obrátit na Českou obchodní inspekci, která je příslušná k mimosoudnímu řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz. Alternativní řešení sporu je rovněž možné zahájit prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/. Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

Článek VIII. Záruka za jakost

1. Prodávající může nad rámec zákonné záruky poskytnout kupujícímu záruku za jakost. V takovém případě poskytovatel záruky vydá kupujícímu nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě, ať už ve formě samostatné listiny nebo v dokladu o zakoupení věci. Záruční list musí být sepsán jasným a srozumitelným jazykem a musí obsahovat:
 - i) údaj, že má kupující ze zákona právo vůči prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno, a
 - ii) označení věci, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky.
2. Nesplněním povinnosti podle předchozího odstavce není platnost záruky dotčena.
3. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí potvrzením o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záručním listem) nebo kupní smlouvou.

Tento reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovně prodávajícího nebo jako dokument na webové adrese www.narex-makita.cz

Tento reklamační řád je platný a účinný od 4. 4. 2023.