

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti

STUDIO H+H s.r.o.

se sídlem Závodu Míru 306/184, Stará Role, 360 17 Karlovy Vary

IČ: 035 22 865

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni oddíl C, vložka 30321

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) obchodní společnosti STUDIO H+H s.r.o., se sídlem Závodu Míru 306/184, Stará Role, 360 17 Karlovy Vary, IČ: 035 22 865, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni oddíl C, vložka 30321 (dále jen „**prodávající**“) upravuje některá vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vznikající na základě a v souvislosti s kupní smlouvou (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavíranou mezi prodávajícím a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**kupující**“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na internetové adrese www.kovopolotovary.cz. Reklamační řád obsahuje mimo jiné informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění kupujícím, spolu s údaji o tom, kde je lze uplatnit.
- 1.2. Ustanovení odchylná od reklamačního řádu je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě (včetně ustanovení obchodních podmínek) mají přednost před ustanoveními reklamačního řádu. Ustanovení reklamačního řádu jsou nedílnou součástí kupní smlouvy.
- 1.3. Znění reklamačního řádu může prodávající měnit či doplňovat. Tímto nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění reklamačního řádu.
- 1.4. V případech, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či fyzickou osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, upravují vztahy mezi prodávajícím a takovou osobou také zvláštní ustanovení čl. 5 reklamačního řádu.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 2.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv kupujícího z vadného plnění, včetně případné záruční odpovědnosti prodávajícího, se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2117 a § 2161 až § 2174 občanského zákoníku a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 2.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
 - 2.2.1. 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,
 - 2.2.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží

tohoto druhu obvykle používá,

- 2.2.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - 2.2.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
 - 2.2.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.3. Projeví-li se vada v průběhu šesti (6) měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
 - 2.4. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. Kupující je jinak oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí. Je-li na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost (čl. 3). Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadné zboží užívat.
 - 2.5. Ustanovení uvedená v čl. 2.4 reklamačního řádu se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
 - 2.6. Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení podle předchozích vět nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

3. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 3.1. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
- 3.2. Záruku (za jakost) může kupující převzít v rámci kupní smlouvy nebo prohlášením v záručním listu, popřípadě vyznačením záruční doby na obalu zboží. Je-li v kupní smlouvě ujednána záruční doba odlišná od záruční doby uvedené na obalu zboží, platí, co bylo ujednáno v kupní smlouvě. Uvede-li se v záručním listě záruční doba delší, než je doba ujednaná v kupní smlouvě nebo vyznačená na obalu zboží, platí tato delší záruční doba.

4. REKLAMACE

- 4.1. Práva kupujícího z vadného plnění, včetně práv kupujícího ze záruční odpovědnosti prodávajícího (dále též jen jako „**reklamační**“), uplatňuje kupující u prodávajícího; je-li však v potvrzení vydaném prodávajícím ve smyslu ustanovení § 2166 odst. 1 občanského zákoníku (čl. 2.6) či v dokladu o zakoupení věci uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy.
- 4.2. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba podle čl. 4.1 reklamačního řádu, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamační možné s ohledem na sortiment prodávajících výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.
- 4.3. Práva z odpovědnosti za vady zboží může kupující konkrétně uplatnit zejména osobně na adrese **STUDIO H+H s.r.o., Závodu Míru 306/184, 360 17 Karlovy Vary**, telefonicky na čísle **+420 352 661 166** či elektronickou poštou na adrese **info@kovopolotovary.cz**.
- 4.4. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 4.5. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v čl. 2.2 reklamačního řádu, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující 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 kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.
- 4.6. Nejpozději do tří (3) dnů od uplatnění reklamační, která se týká faktické vady zboží, je kupující povinen doručit prodávajícímu také reklamované zboží, nebo v případě, že doručení zboží prodávajícímu není z objektivních důvodů možné, zajistit prodávajícímu či osobě prodávajícím pověřené přístup ke zboží. Dopravu reklamovaného zboží prodávajícímu hradí kupující, přičemž kupující však může vzniknout právo na náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním. Zboží je vhodné označit nápisem „**REKLAMACE**“ a zasílat ve vyhovujícím obalu.
- 4.7. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamační a jaký způsob vyřízení reklamační kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené prodávajícím k provedení opravy.

- 4.8. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří (3) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamacе, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. O vyřízení reklamacе bude prodávající informovat kupujícího telefonicky nebo na elektronickou adresu uvedenou kupujícím při uplatnění reklamacе.
- 4.9. Kdo má právo podle § 1923 občanského zákoníku, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.
- 4.10. Reklamacе zboží kupujícím nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu zboží či plnit jiné závazky vůči prodávajícímu.

5. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO PŘÍPADY, KDY KUPJÍCÍ NENÍ SPOTŘEBITELEM

- 5.1. Pro vztahy mezi prodávajícím a kupujícím, který není spotřebitelem, se ustanovení čl. 2, čl. 4.1 až čl. 4.9 reklamačního řádu nepoužijí.
- 5.2. Pro vztahy mezi prodávajícím a kupujícím, který není spotřebitelem, platí, že:
- 5.2.1. Vyznačení doby použitelnosti na obalu zboží nemá účinky převzetí záruky za jakost zboží prodávajícím.
- 5.2.2. Kupující je povinen prohlédnout zboží s náležitou péčí co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství.
- 5.2.3. Vznik odpovědnosti za vady na straně prodávajícího je vyloučen, zejména pokud zboží nebylo skladováno v souladu s pokyny uvedenými na obalu zboží, zboží bylo použito po stanovené době, nedostatky zboží byly způsobeny vyšší mocí nebo chybným jednáním kupujícího či třetí osoby.
- 5.2.4. Reklamacе se uplatňuje písemně, přičemž kupující je povinen uvést co nejvýstižnější popis vady zboží a jejích projevů. V případě, že zboží bylo dodáno v jiném množství, jakosti či provedení, než určuje kupní smlouva, je reklamaci nutné uplatnit u prodávajícího neprodleně po obdržení nebo vyzvednutí zboží. Nedojde-li podle předchozí věty k neprodlené reklamaci, považuje se zboží za řádně dodané. Zároveň s písemnou reklamaci je kupující v takovém případě povinen předložit prodávajícímu rozhodné skutečnosti ohledně vad reklamovaného zboží a příslušné dodací listy zboží.
- 5.2.5. Má-li zboží vady, budou práva kupujícího z odpovědnosti za vady, ať se jedná o podstatné či nepodstatné porušení kupní smlouvy, uspokojeny dle volby prodávajícího buď dodáním chybějícího zboží, nebo odstraněním ostatních vad zboží, nebo dodáním náhradního zboží za zboží vadné či přiměřenou slevou z kupní ceny.

6. ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1. Je-li některé ustanovení reklamačního řádu neplatné, neúčinné nebo se k němu nepřihlíží, nebo se takovým stane, namísto takového ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se takovému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

V Karlových Varech dne 22. 4. 2020

STUDIO H+H s.r.o.