

Reklamační řád

Tento reklamační řád je nedílnou součástí [Obchodních podmínek](#) prodávajícího.

Prodávající

Prodávající, firma Tomáš Dvořák se sídlem: Mírové náměstí 48, 257 44 Netvořice, **kamenným obchodem a provozovnou: Křížíkova 2267, 256 01 Benešov**, IČ: 638 24 710 zapsané v Živnostenském rejstříku: ŽÚ/5109/2011 při Městský úřad Benešov pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese: www.sekacky-pily.cz

Kupující

Kupujícím je spotřebitel nebo podnikatel.

- **Spotřebitelem** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím. Jeho práva jsou popsány v [Obchodních podmínkách](#).
- **Podnikatel** je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání. Obchodní podmínky se na něj nevztahují.

Jakost zboží při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- 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
- se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů

Projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí kupujícím spotřebitelem, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud není prokázán opak.

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění - záruční doba

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění, která se vyskytnou u zboží. 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 (záruční doba) je:

- 24 měsíců pro kupujícího spotřebitele
- 12 měsíců pro kupujícího podnikatele (není-li smluvně dohodnuto jinak)
- 12 měsíců u použitého zboží (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které již bylo používáno)

Odpovědnost za vady zboží, vadné plnění

V případě, že zboží při převzetí kupujícím spotřebitelem není ve shodě s kupní smlouvou nebo vyskytne-li se u

něj vada v záruční době, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď opravou nebo výměnou zboží. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- mechanickým poškozením, neodbornou zacházením či obsluhou
- používáním zboží v podmínkách, které svými parametry neodpovídají parametrům uvedeným v dokumentaci
- zboží bylo poškozeno živly
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
- zboží poškozené zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN

Opotřebení výrobku a jeho částí, způsobené jejich běžným používáním nepodléhá Opovědnosti za vady a není považováno za rozpor s kupní smlouvou dle Občanského zákoníku.

Smluvní záruka za jakost - prodloužená záruka

Prodávající může nad rámec zákonné lhůty za jakost (zákoně záruční doby) poskytovat prodávajícímu prodlouženou záruční dobu. Prodloužená záruční doba se řídí výhradně podmínkami uvedenými v záručním listě, který je v tomto případě vždy dodáván se zbožím. V záruční době přesahující délku záruční doby stanovenou Občanským zákoníkem (zákoně záruční doba), nelze žádat výměnu výrobku nebo uplatnit odstoupení od kupní smlouvy.

Uplatnění záruky, odpovědnosti za vady

Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na [adrese jeho provozovny](#), v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání. Reklamací může kupující uplatnit i v autorizovaném servisu výrobce zboží.

Adresa provozovny (pro uplatnění záruky) : Tomáš Dvořák, Křižíkova 2267, 256 01 Benešov

E-mail: info@sekacky-pily.cz

Tel: 317 722 089

Co má obsahovat žádost o reklamaci

Reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství). Dále pak doporučuje přiložit kopii dokladu o koupi nebo jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží (dodací list, záruční list, doklad o platbě apod.). Spolu se zbožím zašlete i [reklamační list](#). V reklamačním listu uveďte podrobný popis závady a kontaktní údaje kupujícího (zpáteční adresa, telefon a email). Uveďte i požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, vrácení peněz).



[Reklamační list](#)

Vyřízení reklamace

1. Kupující - spotřebitel

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamací 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 lhůty resp. 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.

2. Kupující - podnikatel

Podnikatel je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání

Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

Vyřízení prodloužené záruky - prodloužené smluvní záruky za jakost

Smluvní záruku za jakost (prodlouženou záruku) přesahující délku záruční doby stanovenou Občanským zákoníkem (zákonná záruční doba) vyřídí prodávající do 40 dnů. V tomto případě nelze žádat výměnu výrobku nebo uplatnit odstoupení od kupní smlouvy.

Společná ustanovení

Prodávající vystaví kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace prodávající vyrozumí kupujícího o ukončení reklamace a to buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího (nebo udanou doručovací adresu).

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamované zboží převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován (tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace)

V případě, že reklamované zboží není převzato kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení. Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji reklamovaného zboží či vrácení peněz za zboží 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, řidičský průkaz), 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 reklamované zboží. 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.

Naše doporučení:

Poškozená zásilka dopravcem

Poškozenou zásilku od dopravce doporučujeme nepřebírat. V opačném případě doporučujeme sepsat s dopravcem zápis o poškození zásilky a pořídit fotodokumentaci.

Kontrola zboží

Kupující při převzetí zboží zkontroluje přebírané zboží a jeho kompletnost (příslušenství, počet kusů apod.).

Veškeré nesrovnalosti pak nahlásit prodávajícímu bez zbytečných odkladů.