

# REKLAMAČNÍ ŘÁD NÁŘADÍ KUŠNÍR s.r.o.

## I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek prodávajícího **Náradí Kušník s.r.o., IČ 07973535, DIČ CZ07973535, se sídlem č.p. 281, 543 41 Dolní Lánov, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, sp. zn. C 43520** (dále jen „prodávající“ či „Náradí Kušník s.r.o.“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od Náradí Kušník s.r.o..

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami (dále jen „OP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Náradí Kušník s.r.o. 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.

Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi v OP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v OP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

V případě uplatnění servisu v rámci zakoupené či smluvené služby se tento servisní zásah řídí výhradně podmínkami dané služby.

## II. ZÁKONNÁ ODPOVĚDNOST ZA VADY

1. Tato část obsahuje poučení o zákonných právech kupujícího spotřebitele z vadného plnění existujících po zákonem stanovenou dobu vedle záruky.
2. Prodávající odpovídá ze zákona kupujícímu zato, že věc při převzetí nemá vady. Kupující může podle zákona vytknout prodávajícímu vadu, která se na věci projeví v době 24 měsíců od převzetí kupujícím. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně (tedy v případě uznané reklamace), doba dle předchozí věty neběží ode dne uplatnění reklamace až do okamžiku vyrozumění kupujícího o vyřízení reklamace. V případě vyřízení reklamace dodáním nového výrobku pokračuje běh původní doby odpovědnosti za vady.
3. Kupující je povinen při vytknutí vady výrobku (též jen „reklamace“) věrohodně prokázat existenci smluvního vztahu s prodávajícím (například prodejním dokladem).
4. Za účelem posouzení a vyřízení reklamace je kupující povinen předat výrobek prodávajícímu v provozovně prodávajícího anebo zaslat výrobek prodávajícímu,

umožňuje-li to povaha výrobku. Neumožňuje-li to povaha výrobku, je kupující povinen na základě pokynu prodávajícího umožnit prodávajícímu přístup k výrobku.

5. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o uplatnění reklamace, které obsahuje datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem (specifikace výrobku a označení vytknuté vady anebo jejího projevu), jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Doba, po kterou musí prodávající prokázat, že se vada na věci, tj. na zakoupeném zboží, vyskytla až poté, co si ji kupující převzal, činí 12 měsíců ode dne prodeje ( domněnka vady zboží ) . Vadou je rovněž i to, že zboží nemá dostatečnou životnost, kterou lze rozumně očekávat.

6. Kupující má právo na bezplatné odstranění uznané reklamované vady, a to opravou anebo dodáním nové věci bez vady (výměna). Odstraňování vady nesmí kupujícímu způsobit značné obtíže. Dodání nové věci bez vady může kupující požadovat jenom tehdy, pokud to není nemožné nebo ve srovnání s opravou nepřiměřeně nákladné. Pokud se vada týká jenom součásti věci, kupující může požadovat pouze výměnu součásti. V případě vady, kterou dle sdělení prodávajícího není možné odstranit opravou ani výměnou věci, nebo u které by oprava a výměna způsobovaly prodávajícímu nepřiměřené náklady, má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo právo od kupní smlouvy odstoupit. Kupující může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo odstoupit od smlouvy i v případě, že se vada u výrobku projeví opakovaně (tj. u hodnotnějších anebo komplexních výrobků, pokud se po opravě stejná vada, která byla v zákonné době již nejméně dvakrát opravovaná, vyskytne potřetí), v případě, že vada představuje podstatné porušení smlouvy, anebo pokud je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada výrobku nevýznamná.

7. V případě uznané reklamace má kupující právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace. V opačném případě hradí tyto náklady kupující vč. nákladů dopravného .

8. 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 nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí lhůty podle předchozí věty může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu, pokud byla reklamace oprávněná .

9. Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

### **III. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY**

1. Tato část upravuje pravidla a podmínky záruky poskytované prodávajícím nad rámec zákonné odpovědnosti za vady.

2. Prodávající poskytuje záruku za jakost, kterou na sebe přebírá odpovědnost za to, že zboží při převzetí kupujícím nemá vady a že se výrobní vady ani neprojeví v poskytnuté záruční době (dále jen „záruka“).
3. Záruku dle těchto záručních podmínek nelze zaměňovat s životností výrobku, tj. dobou, po kterou při správném používání a údržbě může výrobek vzhledem ke svým vlastnostem, účelu použití a přiměřené intenzitě jeho používání vydržet a zachovat si obvyklé vlastnosti.
4. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.
5. V případě, že je zboží zakoupeno a používáno kupujícím, který je fyzickou osobou, pro osobní potřebu (spotřebitel), záruční doba trvá při dodržení níže uvedených podmínek po dobu 24 měsíců.
6. Na výrobek zakoupený podnikatelem od podnikatele neplatí klasická 24měsíční záruka. Prodejce odpovídá ze zákona pouze za vady, které má věc v okamžiku převzetí, i když se tyto projeví až po převzetí. V případě zakoupení anebo použití výrobku fyzickou osobou pro podnikatelské nebo jiné obchodní účely anebo právnickou osobou, záruční doba trvá při dodržení níže uvedených podmínek pouze po dobu stanovenou pro dané zboží v záručním listu a prodejním dokladu.
7. Na výrobky s vyznačenou dobou použitelnosti se poskytuje záruka v délce doby použitelnosti vyznačené na výrobku.
8. Záruka dle těchto podmínek se vztahuje i na výrobek, ke kterému je přiloženo záruční prohlášení výrobce výrobku. Záruka se v tomto případě řídí pravidly uvedenými v těchto záručních podmínkách a těmi ustanoveními záručního prohlášení výrobce, která poskytují kupujícímu delší záruční dobu anebo práva nad rámec záruky dle těchto podmínek.
9. Vadu, na kterou se vztahuje záruka, musí kupující vytknout prodávajícímu ve lhůtě dané délkou záruční doby (dále též jen „reklamace“). Kupující musí vytknout vadu, na kterou se vztahuje záruka, prodávajícímu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, resp. poté, co mohl vadu při dostatečné péči zjistit, a to označením vady anebo oznámením, jak se vada projevuje. Pokud se používáním výrobku po projevení vady jeho stav změní natolik, že bude obtížné nebo nemožné reklamovanou vadu posoudit, prodávající reklamaci zamítne kvůli nedodržení záručních podmínek.
10. Při uplatnění reklamace je kupující povinen předložit prodávajícímu záruční list anebo doklad o koupi.
11. Za účelem posouzení a vyřízení reklamace je kupující povinen předat výrobek prodávajícímu v provozovně prodávajícího, umožňuje-li to povaha výrobku, případně na základě pokynu prodávajícího umožnit prodávajícímu přístup k výrobku. Dopravu reklamovaného výrobku k prodávajícímu a zpět zajišťuje kupující.
12. U výrobků, u kterých je to uvedeno v záručním listu, je platnost záruky podmíněna pravidelnými posezonními prohlídkami nebo odbornou montáží.
13. O způsobu, jakým bude reklamace vyřízena, rozhoduje prodávající. V případě uznané reklamace má kupující ze záruky právo na řádné odstranění vady odbornou opravou. V případě vady, kterou prodávající nemůže opravit, prodávající dle vlastního uvážení buď poskytne kupujícímu nový výrobek totožných anebo lepších parametrů

(případně dotčenou část výrobku), a to výměnou za původní výrobek, anebo poskytne kupujícímu přiměřenou slevu z kupní ceny vadného výrobku anebo jeho části.

14. Reklamacе jsou prodávajícím vyřizovány v českém jazyce.

15. V případě oprávněného vytknutí vady (uznané reklamacе) neběží záruční doba ode dne uplatnění reklamacе až do okamžiku vyrozumění kupujícího o vyřízení reklamacе (tzn. o dobu vyřizování reklamacе se záruční doba prodlužuje).

16. Pokud dojde v záruční době k výměně výrobku anebo jeho části za nový výrobek anebo jeho část, na nový výrobek anebo jeho část nepočíná běžet nová záruční doba, ale pouze dobíhá doposud neuplynulý zbytek záruční doby poskytnuté na původní výrobek.

17. Práva vyplývající ze záruky zanikají nesplněním některé ze záručních podmínek.

18. Zárukou nejsou dotčena zákonná práva kupujícího z vadného plnění, zejména právo na bezplatné odstranění vady zboží (vizte poučení v části II výše).

#### **IV. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ PRO ZÁKONNOU ODPOVĚDNOST A ZÁRUKU**

1. Kupující je povinen se při užívání výrobku řídit pravidly obsaženými v příloženém návodu a pravidly obecně známými.

2. Kupující je povinen překontrolovat technický stav výrobku a stav provozních náplní před každým použitím výrobku. V případě elektrických spotřebičů je povinen použít napájecí napětí, které odpovídá štítkovým hodnotám elektrického spotřebiče (výrobku).

3. Prodávající neodpovídá v rámci záruky ani v rámci své zákonné odpovědnosti za vady výrobku:

a. za vady, které vznikly po převzetí zboží, zejména v důsledku neodborného zásahu, nepovolených konstrukčních změn nebo opravy provedené neoprávněnou osobou anebo v souvislosti s těmito skutečnostmi,

b. za změny výrobku nebo jeho vlastností, které vznikly v důsledku nerespektování návodu k použití, v důsledku přepravy a manipulace kupujícím, v důsledku nesprávného používání nebo neodborného zásahu, v důsledku zaviněného poškození kupujícím anebo třetí osobou, v důsledku přirozených změn materiálů nebo působení vnějších vlivů (např. oxidace, koroze, opotřebení nátěrů, změna barevného odstínu plastových materiálů), v důsledku živelné katastrofy nebo jiných vlivů (např. poruchou v elektrické síti),

c. za vady výrobku, na které byla poskytnuta sleva a/nebo na které byl kupující při prodeji upozorněn,

d. za běžné opotřebení výrobku anebo jeho součástí (viz níže); zákonnou odpovědnost za vady ani záruku nelze zaměňovat se životností výrobku.

4. Reklamací lze uplatnit e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@naradikusnir.cz, anebo v provozně prodávajícího na adrese č.p. 281, 543 41 Dolní Lánov, případně v sídle prodávajícího. V případě poškození zásilky by měl kupující ve vlastním zájmu sepsat s přepravcem protokol o poškozené zásilce a tento bez zbytečného odkladu zaslat na výše uvedenou e-mailovou adresu nebo poštou na adresu prodávajícího.

## **V. VYSVĚTLENÍ NĚKTERÝCH POJMŮ**

1. Dnem převzetí zboží se rozumí datum převzetí výrobku kupujícím od prodávajícího či přepravce v místě určení.
2. Použitím pro podnikatelské účely se rozumí zejména výdělečné používání výrobku za účelem dosažení zisku.
3. Jinými obchodními účely se rozumí používání výrobku kupujícím způsobem obdobným užívání výrobku při výkonu podnikatelské činnosti. Důvodem užívání výrobku k jiným obchodním účelům nemusí být dosažení zisku.
4. Odbornou montáž, je-li předepsána, smí provést jen subjekt s příslušným živnostenským oprávněním. Při uplatnění práv ze záruky může být požadováno předložení dokladu o provedení této montáže.

## **VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tento reklamační řád obchodu / internetového obchodu (e-shopu) prodávajícího ruší platnost předchozích reklamačních řádů obchodu /internetového obchodu (e-shopu) prodávajícího a je k dispozici ve všech provozovnách nebo jako dokument na [www.naradikusnir.cz](http://www.naradikusnir.cz).