

Reklamační řád společnosti ProCeram a.s., IČ: 28000510

pro vyřizování práv z odpovědnosti za vady prodané věci v případech, kdy kupujícím je konečný spotřebitel

1. Tento reklamační řád řeší vyřizování práv z vadného plnění prodané movité věci (zboží), ve smyslu ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění, a dále v souladu s ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění
2. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
3. Kupující je povinen prodanou věc s potřebnou péčí při převzetí ihned prohlédnout, což platí přiměřeně i v těch případech, kdy vady prodané věci jsou zjištěné až po otevření obalu kupované věci.
Kupující může požadovat, pokud to povaha věci připouští, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby mu byla její činnost předvedena.
4. V případě, že věc při převzetí kupujícím má zjevné vady, tj. není ve shodě s kupní smlouvou, 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 výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny prodané věci nebo od smlouvy ustoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo mohl vědět, nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. V takovém případě jde vada k tíži kupujícího.
5. Prodávající odpovídá za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka za vady). Záruční doba na spotřební zboží je 24 měsíců. V případě, že výrobce poskytuje na výrobek záruční dobu delší než je zákonem stanovených 24 měsíců, je možné uplatňovat vady z prodaného zboží i v takové lhůtě, ale pouze v takovém případě, kdy budou dodrženy podmínky možnosti reklamace stanovené výrobcem. Záruční doby začínají běžet od převzetí věci kupujícím. Má-li koupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a v čas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.
6. Záruka na prodané věci se nevztahuje na opotřebené věci způsobené její obvyklým používáním.
7. Je-li na prodané věci, jejím obalu nebo v návodu k ní vyznačena lhůta použitelnosti zboží a pokyny, vymezující oblast a způsob použití prodané věci, nelze uplatnit záruku v případech, kdy byla prodaná věc použita po uplynutí této lhůty, nebo nebyly splněny pokyny návodu.
8. Na žádost kupujícího prodávající poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo a dále identifikaci a množství prodané věci a datum prodeje. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci, obsahující uvedené údaje.
9. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého byla věc koupena, a to bez zbytečného odkladu, kdy měl možnost si věc prohlédnout, nejpozději však do uplynutí stanovené záruční doby. Kupující je povinen vytknout zjištěné zjevné vady prodané věci zásadně před jejím použitím (zabudováním do stavby).
- Na reklamace barevných a rozměrových odchylek, vad povrchové úpravy a jiných zjevných vad prodané věci po jejím použití (zabudování do stavby) nelze brát zřetel.**
10. Koupí reklamované věci je kupující povinen prokázat záručním listem nebo dokladem o nákupu a podle možnosti předložit i vadnou věc k posouzení nebo jinak umožnit prodávajícímu prohlídku předmětu reklamace.
11. Ve včasné reklamaci musí kupující jednak vytknout konkrétní vadu (vady) pro dané věci, resp. Označit vadné vlastnosti věci či okolnosti, které brání jejímu použití, jednak musí sdělit, jaké konkrétní právo z vadného plnění vůči prodávajícímu uplatňuje.
12. Splní-li kupující předpoklady pro reklamaci vady podle tohoto reklamačního řádu, prodávající přijme reklamaci k vyřízení; v opačném případě reklamaci odmítne. V jednoduchých případech prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci 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. Osobou kompetentní k rozhodnutí o odmítnutí reklamace na straně prodávajícího je ředitel obchodního střediska prodávajícího nebo jím pověřený pracovník.
13. Jde-li k oprávněné reklamaci o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo odstoupit od kupní smlouvy.
14. Jde-li v oprávněné reklamaci o vadu, kterou nelze odstranit, a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od kupní smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí se považuje, pokud se stejná vada vyskytne znovu po předchozích třech opravách. Za větší počet vad lze v závislostech na okolnostech konkrétního případu považovat alespoň čtyři vady věci, kdy kupující pro tento větší počet vad nemůže věc dlouhodobě užívat, takže od něho nelze spravedlivě požadovat, aby nadále trpěl takové omezení.
15. Jde-li o jiné neodstranitelné vady a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit, pokud kupující oznámil vadu věci včas.
16. Práva z odpovědnosti za vadné plnění, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
17. Dojde-li k výměně zboží na základě uznané reklamace, běh záruční doby se přerušuje na dobu, po kterou se reklamace vyřizovala. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.
18. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.