

Reklamační řád

společnosti UNION LESNÍ BRÁNA, a.s.

I. Všeobecná ustanovení

1. *Reklamační řád* byl vydán společností UNION LESNÍ BRÁNA, a.s., se sídlem Novosedlická 248, Pozorka, 417 03 Dubí, IČ: 14864606, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem v oddílu B, vložka 46 (dále jen „prodávající“), k řešení práv kupujícího, která má kupující zejména z příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů, zejména práv a povinností z vadného plnění (ustanovení § 2099 až § 2112 občanského zákoníku) a ze záruky poskytnuté mu prodávajícím za jakost prodaného zboží (ustanovení § 2113 až § 2117 občanského zákoníku), pokud se prodávající a kupující v konkrétní platně uzavřené *rámcové kupní smlouvě* nedohodli odchylně od uvedených obecných právních předpisů. Pokud prodávající a kupující v *rámcové kupní smlouvě* výslovně upravili řešení reklamací práv z vadného plnění a odpovědnosti prodávajícího za jakost prodaného zboží odchylně od ustanovení tohoto *Reklamačního řádu*, použijí se v takovém případě přednostně příslušná ustanovení *rámcové kupní smlouvy*.
2. Tento *Reklamační řád* je nedílnou součástí *Všeobecných obchodních podmínek* vydaných prodávajícím.
3. Kupující je povinen se seznámit s obsahem *Reklamačního řádu* i obsahem *Všeobecných obchodních podmínek* před uzavřením kupní smlouvy s prodávajícím. Bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost, která je nezbytná pro vyřízení případné reklamace. Pokud kupující součinnost neposkytne, lhůty k vyřešení reklamace mohou být ze strany prodávajícího prodlouženy o dobu, po kterou součinnost poskytnuta nebyla.
4. Prodávající je povinen tento *Reklamační řád* vhodným způsobem zpřístupnit kupujícímu před uzavřením *rámcové kupní smlouvy* nebo běžné *kupní smlouvy*. Pokud prodávající uvedený závazek nesplní, budou se případy řešení odpovědnosti za vady řešit za bezvýhradného užití příslušných ustanovení občanského zákoníku (viz výše).
5. Prodávající nenese odpovědnost za vady, pokud vada na zboží byla již v době jeho převzetí a pro takovou vadu byla mezi prodávajícím a kupujícím sjednána sleva z kupní ceny, pokud vada byla způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží, nebo pokud vada vznikla v důsledku události mimo vliv, činnost nebo nečinnost prodávajícího.

II. Záruční podmínky a záruční doba

1. Při výběru zboží je nutné, aby zvolený výrobek přesně odpovídal potřebám kupujícího nebo jeho zákazníka. Kupující před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení, jiné vlastnosti zboží, způsob nakládání s ním a jeho vhodného skladování. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního ke kupujícím předpokládanému účelu je předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží. Prodávající je povinen kupujícímu poskytnout nezbytné informace.
2. Při použití zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání zboží, o nichž jej prodávající informoval (viz příslušné ustanovení *Všeobecných obchodních podmínek*). Je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nevhodný způsob skladování zboží a manipulace s ním nebo jeho užívání k nevhodnému účelu. Nevhodně zvolený typ zboží, jeho nesprávná velikost, šířka, délka, váha apod. nemůže být důvodem k pozdější reklamaci. Rovněž vada, která vznikla neodbornou manipulací nebo neodborným zásahem nemůže být důvodem k reklamaci.

3. Záruční doba počíná běžet datem převzetí zboží kupujícím (konečným spotřebitelem) a její délka je u všech výrobků dodávaných prodávajícím obecně stanovena na 24 měsíců.

III. Základní podmínky reklamace

1. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má prodávající právo tuto vadu reklamovat.
2. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, vady materiálu nebo nekompletnost. Nikoliv na běžné opotřebení výrobku. Za vadu nelze považovat změnu stavu výrobku, která vznikla v průběhu záruční doby důsledkem jeho opotřebení, vlivem neodborného zásahu nebo montáže, nedostatečné péče při manipulaci nebo nevhodného způsobu skladování.
3. Kupující je oprávněn požadovat výměnu zboží za zboží bezvadné, nebo přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.
4. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, ode dne jejího uplatnění u prodávajícího. Pokud se tak nestane, je kupující oprávněn odstoupit od smlouvy. Prodávající je povinen kupujícího o vyřízení reklamace vyrozumět písemně bez zbytečného odkladu, zejména je povinen kupujícího informovat o výsledku reklamačního řízení (uznání nebo odmítnutí reklamace). Pokud je reklamace vyřízena kladně, je kupující povinen v případě poskytnutí náhradního plnění dodáním bezvadného zboží povinen zboží odebrat nejpozději do 30 dnů ode dne sdělení prodávajícího, že tak může učinit. Pokud v uvedené lhůtě kupující zboží neodebere, má prodávající nárok na úhradu skladného v obvyklé výši.

IV. Místo a způsob uplatnění reklamace

1. Reklamací lze uplatnit u prodávajícího písemně na adrese uvedené v článku I. *Reklamačního řádu* případně cestou e-mail u obchodního zástupce nebo vedoucího obchodního oddělení prodávajícího (jelen@rotaflex.cz, maternova@rotaflex.cz).
2. K reklamovanému zboží je kupující povinen přiložit listiny (kopie), které se zbožím obdržel, tedy např. fakturu, daňový nebo pokladní doklad a zejména etikety z vadného zboží.
3. Prodávající se zavazuje informovat kupujícího o doručení reklamace nejpozději do tří pracovních dnů od jejího obdržení reklamace. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemně nebo e-mailem sdělení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, sdělí rovněž termín a způsob vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace
4. Pokud by uplatnění práva z vadného plnění mělo být pro kupujícího spojeno se značnými obtížemi, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které bylo již použito k jeho účelu (montované či se stalo součástí nemovitosti) posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, kde se zboží nachází nebo jiným způsobem. Kupující je v každém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

V. Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned poté co kupující vadu zjistil nebo se vada projevila. Případné prodlení a pokračující užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.
2. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy byl kupující povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží.
3. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a intenzitě jeho užívání vydržet.

VI. Odpovědnost za jakost prodaného zboží

1. Prodávající kupujícímu prodává zboží odpovídající ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy zboží:
 - při převzetí kupujícím nemá vady,
 - má vlastnosti, které si smluvní strany ujednali, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající kupujícímu popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícím prováděné,
 - se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - je věcí v odpovídajícím množství, mírou nebo hmotností,
 - vyhovuje požadavkům právních předpisů a technických norem.
2. V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá některému z výše (v odstavci 1. tohoto ustanovení) uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Nelze-li zboží nahradit za zboží bezvadné, má kupující právo od smlouvy odstoupit.
3. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
4. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
5. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud vadu způsobil sám nebo jeho zaměstnanec.
6. Právo z vadného plnění se nevztahuje na zboží prodávané již se slevou nebo jako zboží vadné a kupující byl na tuto skutečnost výslovně upozorněn.

VII. Odpovědnost prodávajícího za vadu,

která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy

1. Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců u spotřebního zboží, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí zboží.
2. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by vadu v době uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která podstatným porušením smlouvy není.
3. V případě, že vada je podstatným porušením smlouvy, má kupující právo volby trvat na dodání nového (bezvadného) zboží, žádat přiměřenou slevu z ceny dodaného zboží, nebo odstoupit od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši).
4. V případě, že je vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
5. Provedenou volbu nápravy vady nemůže zákazník později změnit, pokud se s prodávajícím výslovně nedohodne jinak.
6. Právo na dodání nového (bezvadného zboží), slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady nebo pro větší počet vad.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Tento *Reklamační řád* nabývá platnosti a účinnosti od 01.05. 2024.
2. Změny *Reklamačního řádu* jsou vyhrazeny.
3. Aktuální *Reklamační řád* je ke stažení na <https://www.rotaflex.cz/>.