

Reklamační řád 2019

Reklamační řád společnosti Eltron Trade, s.r.o (dále jen „prodávající“), slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad zboží (kupní smlouva) nebo díla (smlouva o dílo). Reklamační řád byl vypracován v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

I. Odpovědnost prodávajícího za vady zboží a díla

1. Prodávající odpovídá za vady zboží či díla, které se vyskytnou při předání zboží či díla zákazníkovi (dále jen „kupující“), byť se projeví až později, a za vady zboží či díla, které se vyskytnou v záruční době, pokud je záruka za jakost poskytována nebo pokud je zákonem stanovena. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání včetně údržby může věc vzhledem ke svým vlastnostem a danému účelu sloužit.

2. Zboží (věc) je vadné, zejména pokud se neshoduje s předmětem smlouvy, včetně dodání jiného než sjednaného množství nebo dodání jiného druhu zboží nebo pokud nemá stanovené či ujednané vlastnosti. Vadou je také právní vada zboží. Vadou, která se vyskytla v záruční době, je zpravidla zhoršená vlastnost věci.

3. Zboží má právní vadu, pokud k němu uplatňuje právo třetí osoba, ledaže o takovém omezení kupující věděl nebo musel vědět. Právní vadou zboží je i vada v dokladech nutných pro užívání věci.

4. Vada není běžné opotřebení věci vzniklé jeho užíváním. Za vadu nelze považovat důsledek nesprávného či nevhodného používání nebo manipulace s věcí (skladování, praní, apod.). Prodávající neodpovídá za poškození zboží zapříčiněné mimořádnými vnějšími vlivy. Reklamáce zboží není důvodná ani v případě, kdy zboží není vadné, ale pouze z jiného důvodu kupujícímu nevyhovuje.

5. Kupující nemá práva z vadného plnění také tehdy, jedná-li se o vadu, kterou musel kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při převzetí zboží, o které věděl, nebo kterou sám způsobil. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že zboží je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.

6. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží s faktickými vadami, jež nebrání tomu, aby mohlo být zboží užíváno k určenému účelu, pokud kupujícího na vady upozorní, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Při takovém prodeji zboží s faktickou vadou odpovídá prodávající pouze za právní vady a za faktické vady pouze nad rámec prezentované či zřejmé faktické vady.

II. Záruka za jakost

1. Prodávající poskytuje záruku na jakost zboží a díla (zpravidla montáž a instalace věcí u kupujícího) po dobu 12 měsíců. Je-li kupujícím spotřebitel (fyzická osoba jednající mimo podnikání), poskytuje prodávající záruku na jakost zboží po dobu 24 měsíců. Záruční doba běží ode dne převzetí věci či díla kupujícím. Dojde-li k výměně reklamovaného zboží (nebo jeho části), začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci.

2. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností věci či díla, tj. dobou, po kterou při správném používání včetně údržby může věc či dílo vzhledem ke svým vlastnostem a danému účelu sloužit.

III. Postup při uplatnění reklamace

1. Právo z odpovědnosti za vady může kupující uplatnit u prodávajícího vždy bez zbytečného odkladu po té, co mohl vadu při včasné prohlídce zboží nebo díla a dostatečné péči zjistit. Skryté vady je možné reklamovat nejpozději do dvou let od převzetí zboží či díla. U vad, na které se vztahuje záruka, musí být reklamační uplatněna nejpozději do konce záruční doby.
2. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadnou věc či dílo užívat.
3. Kupující uplatní reklamaci zpravidla v provozovně, ve které bylo zboží zakoupeno či dílo sjednáno. V případě uzavření smlouvy přes internet v libovolné provozovně prodávajícího. V provozovně bude s kupujícím sepsán reklamační protokol, který bude obsahovat vždy alespoň datum uplatnění reklamační, co je obsahem reklamační, požadovaný způsob vyřízení reklamační, předpokládané datum a způsob vyřízení reklamační a případný důvod zamítnutí reklamační.
4. Reklamované zboží nemusí být v originálním obalu, ale nesmí být odstraněna informace o údržbě (symboly o údržbě). Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník přijme reklamaci, jestliže je zboží čisté a posouzení reklamační nebrání obecné zásady hygieny.
5. Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamační je oprávněný, tzn., že kromě vytknutí vad dokládá i cenu zboží či díla a dobu zakoupení zboží či provedení díla.
6. Jestliže kupující uplatní reklamaci, rozhodne vedoucí provozovny nebo jím pověřený pracovník na základě prohlídky zboží či díla o oprávněnosti reklamační zpravidla ihned, ve složitějších případech či nepřítomnosti odpovědné osoby do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady však bude vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě.

IV. Reklamační nároky

1. Není-li v dalších částech tohoto reklamačního řádu uvedeno ohledně kupujících-spotřebitelů něco jiného má v případě vadného plnění prodávajícího podle charakteru vady kupující právo na dodání případně chybějícího zboží, na bezplatné odstranění vady, dodání nové věci (jestliže jde o vadu neodstranitelnou či se vada vyskytla opakovaně), nebo na přiměřenou slevu z ceny. Není-li reklamační vyřízena včas, nebo odmítne-li ji prodávající vyřídit způsobem, který požaduje kupující, může kupující od smlouvy odstoupit.
2. Kupující při uplatnění reklamační (nebo bezodkladně následně) sdělí prodávajícímu, jaké právo z odpovědnosti za vady (jaký nárok) si zvolil. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná, nebo neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní.
3. Za odstranitelné vady se považují takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita věci či díla a oprava může být provedena řádně ve stanovené lhůtě, pokud se účastníci nedohodou jinak. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.
4. Za neodstranitelné vady se považují takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit a které brání tomu, aby věc či dílo mohly být řádně užívány.

V. Zvláštní práva spotřebitelů

1. Požádá-li o to kupující-spotřebitel (fyzická osoba jednající mimo podnikání), potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají povinnosti prodávajícího v případě

vadného plnění. Prodávající má povinnosti z dodání vadné věci nejméně v tom rozsahu, v jakém trvají povinnosti výrobce zboží.

2. Projeví-li se na zboží dodaném kupujícímu-spotřebiteli vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se v souladu s ustanovením § 2161 odst. 2 občanského zákoníku za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

3. V případě vady věci může kupující-spotřebitel v souladu s ustanovením § 2169 a § 2171 občanského zákoníku požadovat přiměřenou slevu z ceny. Jestliže by byl nárok kupujícího vzhledem k povaze vady neúměrný, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Pokud se však vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat výměnu součásti; není-li možná výměna součásti, může kupující odstoupit od smlouvy. Právo na přiměřenou slevu nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže vyměnit součást zboží nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu způsobilo značné obtíže.

4. Pokud jde o právní vadu zboží, tak nepřichází-li v úvahu nároky dle předchozího ustanovení, je kupující oprávněn postupovat (zpravidla v závislosti na tom, zda jde o podstatné či nepodstatné porušení smlouvy) dle obecných ustanovení § 2099 a násl. občanského zákoníku o právech z vadného plnění.

5. Prodávající (nebo třetí osoba určená prodávajícím k vyřízení reklamace) je povinen kupujícímu/spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Spotřebitel má podle zákona 634/1992 Sb. právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, a to v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Subjektem, který je oprávněn k mimosoudnímu řešení sporu je Česká obchodní inspekce, adr.coi.cz.

7. V případě zamítnutí reklamace může kupující, nebo po dohodě s prodávajícím, obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislé odborné posouzení vady, případně se obrátit na příslušný soud.

8. S oprávněnou reklamací je spojeno i právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace. Právo na náhradu nákladů je třeba u prodávajícího uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty k vytknutí vady.

VI. Zboží prodávané za nižší ceny

1. Zboží, které má faktické vady (vadné nové věci nebo věci použité), jež nebrání tomu, aby mohlo být zboží užíváno k určenému účelu, musí být prodáváno jen za nižší ceny. Kupujícího je nutné upozornit, že věc má faktickou vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.

2. Při prodeji zboží s faktickou vadou odpovídá prodávající pouze za právní vady a faktické vady nad rámec přiměřenosti stáří zboží, míře jeho předchozího používání a opotřebením. Prodávající neodpovídá ani za vady, pro které byla ujednána nižší cena.

3. Byla-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady takto prodaného zboží v plném rozsahu.

VII. GDPR

1. Prodávající jakožto správce osobních údajů kupujících - fyzických osob (subjektů údajů) poskytuje v souladu s ustanovením čl. 13 Nařízením Evropského Parlamentu a Rady o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „Nařízení“) subjektům údajů následující informace.
2. Právním základem (právním titulem) pro zpracování osobních údajů je plnění smlouvy, v rámci které jsou osobní údaje prodávajícímu poskytovány (včetně poskytování osobních údajů v rámci uplatňování práv z odpovědnosti za vady zboží či díla), oprávněné zájmy kupujícího i prodávajícího spočívající v evidenci smluvních vztahů a případných souvisejících nároků, jakož i plnění povinností prodávajícího ve smyslu vedení účetnictví (vedení účetní a daňové evidence).
3. Účelem zpracování osobních údajů je evidence a naplňování smlouvy (včetně práv kupujícího z odpovědnosti za vady zboží či díla) a vedení účetnictví.
4. Osobní údaje mohou být prodávajícím zpřístupněny těmto třetím osobám - příjemcům: zpracovatelům zpracovávajícím osobní údaje pro prodávajícího na základě smlouvy o zpracování osobních údajů.
5. Osobní údaje budou u prodávajícího uloženy po dobu nezbytnou k naplnění účelů zpracování (v souladu s trváním právního titulu pro zpracování údajů).
6. Kupující má jakožto subjekt údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů tato práva:
 - Právo na přístup k osobním údajům. Požádá-li subjekt údajů o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu správce povinen poskytnout potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou aktuálně zpracovávány, a pokud tomu tak je, má subjekt údajů právo získat přístup ke zpracovávaným osobním údajům (včetně jejich kopie) a k následujícím informacím: účely zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, příjemci nebo kategorie příjemců, plánovaná doba uložení osobních údajů či kritéria použitá ke stanovení této doby, informace o právech subjektu údajů, informace o případném zdroji osobních údajů odlišujícím se od subjektu údajů, informace o případném automatizovaném rozhodování (včetně profilování), informace o případném předávání osobních údajů do zahraničí nebo mezinárodní organizaci a informace o souvisejících zárukách ve prospěch subjektu údajů.
 - Právo na opravu osobních údajů. Subjekt údajů má právo, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má subjekt údajů právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.
 - Právo na výmaz osobních údajů („právo být zapomenut“), popřípadě na omezení zpracování. Subjekt údajů má právo (v případech stanovených Nařízením) požádat o výmaz osobních údajů, zejména pokud již byl naplněn účel zpracování nebo odpadl jeho důvod, případně požádat o omezení zpracování osobních údajů.
 - Subjekt údajů má právo vznést námitku proti zpracování. Subjekt údajů má (v případech stanovených Nařízením) právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, zejména při dalším zpracování nezbytném pro účely oprávněných zájmů správce či třetí strany a při zpracování pro účely přímého marketingu.
 - Právo na přenositelnost osobních údajů. V případě automatizovaného zpracování osobních údajů, má (za podmínek dle Nařízení) subjekt údajů právo na přenositelnost údajů, tj. právo získat osobní údaje a právo, aby osobní údaje byly předány jinému správci.

- Právo na ochranu údajů (jejich integritu a důvěrnost). V této souvislosti bere subjekt údajů na vědomí, že správce přijal vhodná technická a organizační opatření proti neoprávněnému či protiprávnímu zpracování a proti náhodné ztrátě, zničení, poškození nebo pozměnění osobních údajů.
- Právo podat stížnost u dozorového úřadu. Subjekt údajů je oprávněn podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád je vystaven na internetových stránkách prodávajícího (www.nabytek-ron.cz) jakož i v listinné podobě v jeho provozovnách.
2. Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.6.2019

.....
Ctírad Podešť, jednatel Eltron Trade, s.r.o