

# Reklamační řád

## společnosti S-PRASEK s.r.o.

1. Tento reklamační řád upravuje způsob, jakým lze uplatnit nároky z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného u prodávajícího, tj. společnosti S - PRASEK s.r.o.
2. Na právní vztahy uzavřené mezi prodávajícím na straně jedné a spotřebitelem na straně druhé se použije právní úprava odpovědnosti za vady obsažená v zákoně č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Spotřebitelem je fyzická, resp. právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.
3. Na právní vztahy uzavřené mezi prodávajícím na straně jedné a podnikajícím fyzickou nebo právnickou osobou, která není spotřebitelem, na straně druhé se použije právní úprava odpovědnosti za vady obsažená v zákoně č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
4. Záruční doba pro kupujícího (spotřebitele i podnikající osobu) činí v případě nového zboží 24 (dvacet čtyři) měsíců od data prodeje, pokud není přímo výrobcem poskytnuta záruční doba delší. V případě zboží s omezenou životností, které se tzv. spotřebovávají, jako jsou bateriové zdroje, světelné zdroje apod., je záruční doba ohledně jejich spotřebování poskytována v rozsahu pokynů výrobce, maximálně 6 (šest) měsíců. Reklamace musí být uplatněna nejpozději poslední den záruční doby.
5. Vady zjevné, tj. vady se zjevným poškozením, které je možno zjistit při prohlídce zboží, je kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího nejpozději do 5 (pěti) dnů od data prodeje, jinak toto právo zaniká. Vady množstevní nejpozději následující den od data prodeje.
6. Odpovědnost prodávajícího za vady zboží je vyloučena v případě, že:
  - vadu si kupující způsobil sám, např. použitím v rozporu s návodem k použití, zanedbáním pravidelné údržby,
  - neodborným mechanickým zásahem nebo užitím, způsobem, kterým se výrobek běžně neužívá nebo použití k účelu, ke kterému se běžně neužívá;
  - vada vznikla v důsledku běžného opotřebení;
  - vada byla způsobena vlivem vnějších okolností;
  - u zboží, které bylo určeno k odborné montáži, tato skutečnost nebyla prokázána.
7. Kupující je oprávněn uplatnit nárok z odpovědnosti prodávajícího za vady (reklamaci) u prodávajícího, a to v provozovně prodávajícího, kde zboží zakoupil. Zakoupení zboží musí kupující prokázat dokladem o koupi (účtenkou, pokladním dokladem, fakturou), které zároveň slouží jako záruční list. U zboží, které bylo určeno k odborné montáži, je nutno předložit doklad odborného servisu nebo osoby oprávněné provádět montáž nebo fakturu, popř. stvrzenku o zaplacení s uvedením s uvedením technologického postupu, vykonaných prací, objednáčích kódů zboží a registrační značky vozidla, do kterého byl výrobek namontován.
8. Při reklamaci je kupující povinen prokázat vadu zboží předložením vadného zboží tak, aby měl prodávající možnost nechat vadu odborně posoudit.
9. O uplatněné reklamaci sepíše prodávající s kupujícím reklamační protokol. Prodávající se vyhrazuje, že pokud kupující uvede nesprávné údaje, nebo některé potřebné údaje neuvede, není v prodlení s odstraněním vad do doby, než kupující zjedná nápravu. Pokud se tak nestane do 10 dnů od na výzvy prodávajícího, není prodávající povinen vady odstranit.
10. O oprávněnosti reklamace rozhodne prodávající při jejím uplatnění. Ve složitějších případech, kdy je nutno zajistit odborné posouzení nebo vyjádření výrobce, rozhodne prodávající o její oprávněnosti do 3 (tři) pracovních dnů.
11. V případě oprávněné a prodávajícím uznané reklamace bude tato prodávajícím vyřízena do 30 dnů od jejího uplatnění, nebude-li účastníky písemně sjednána lhůta delší.
12. Podle charakteru vady postupuje prodávající v případě kupujících-spotřebitelů následujícím způsobem v souladu s občanským zákoníkem:
  - a. u vady odstranitelné rozhodne o způsobu odstranění prodávající. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu této součásti. Teprve není-li takový postup možný, může kupující žádat slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit;
  - b. u vady odstranitelné, jestliže zákazník nemůže po opětovný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit a žádat vrácení ceny. Za opakovaný výskyt vady se považuje stav, kdy se stejná vada vyskytne 3x (tříkrát), tj. po třetí po dvou předcházejících opravách;
  - c. u vady odstranitelné, jestliže zákazník nemůže pro větší počet vad věc řádně užívat, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit a žádat vrácení ceny. Za větší počet vad se považuje stav, kdy věc vykazuje nejméně 3 (tři) různé odstranitelné vady, přičemž každá z nich brání řádnému užívání;
  - d. u vady neodstranitelné, která brání řádnému užívání věci, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit a žádat vrácení ceny;
  - e. u jiné neodstranitelné vady (nebrání užívání) a kupující nepožaduje výměnu věci, má nárok na slevu ceny nebo může od smlouvy odstoupit a žádat vrácení ceny.
13. Tento reklamační řád je platný od 1.1.2019.

Jan Prasek (jednatel společnosti)