

Reklamační řád

I. Úvodní ustanovení

1. Internetový obchod provozuje OBZOR, výrobní družstvo Zlín, se sídlem Zlín, Na Slanici 378, PSČ 764 13, IČO 00030988, které je zapsáno v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spis. zn. odd. DrXXXVIII, vložka 510 (dále jen „prodávající“).
2. Tento reklamační řád stanoví práva a povinnosti spojená s uplatněním práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), přičemž tento reklamační řád se vztahuje výhradně na spotřebitele, tedy každého člověka, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná (dále jen „kupující“).
3. Závazným je reklamační řád ve znění uvedeném na internetových stránkách prodávajícího ke dni odeslání elektronické objednávky kupujícím. Vztahy neupravené tímto reklamačním řádem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jakož i zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
4. Tento reklamační řád je nedílnou součástí uzavřené kupní smlouvy.

II. Vady zboží

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,
 - a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

III. Práva z vad zboží

1. Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to

možné, může odstoupit od smlouvy.

2. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.
3. Právo na dodání nové věci, 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.
4. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.
5. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
6. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. To neplatí v následujících případech:
 - a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím,
 - d) vyplývá-li to z povahy věci,
 - e) kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo kupující vadu sám způsobil.
7. Prodávající poskytuje kupujícímu záruku za jakost zboží v délce dvaceti čtyř měsíců, zavazuje se tedy, že věc bude po tuto dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Určí-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší.
8. Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení.

IV. Ostatní ustanovení

1. Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.
2. Na žádost kupujícího prodávající poskytne kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a dalších podmínkách pro uplatňování těchto práv, a to v rozsahu stanoveném zákonem. Potvrzení bude obsahovat obchodní firmu, IČ a sídlo prodávajícího. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto takového potvrzení vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci (fakturu) obsahující údaje jako shora uvedené potvrzení.
3. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady vrací kupující plnění, které mu poskytl prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

V. Vyřízení reklamace

1. V případě, že kupující využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a prodávajícím je pro účely oprav určena osoba odlišná od prodávajícího, jejíž sídlo je ve stejném místě jako v případě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u osoby určené prodávajícím. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje potvrzení dle bodu IV.2. tohoto reklamačního řádu.
2. 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. Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
3. Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (doklady o nákupu zboží, přesný popis závady, části zboží). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.
4. Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu, si kupující vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy, včetně případné přepravy křehkého zboží, a to včetně veškerého příslušenství. Kupující v případě, že se to objektivně jeví potřebným, označí zásilku příslušnými symboly. Pokud bude zboží k reklamaci zasláno dobírkou, nebude tato zásilka prodávajícím přijata.

5. Prodávající po řádném vyřízení reklamace vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží.
6. U zjevně neoprávněných reklamací budou kupujícímu účtovány nutně vynaložené náklady za každou takovou reklamaci. Toto se týká také případů, kdy bude k reklamaci zasíláno opakovaně zboží bez dokladu o nákupu a přesného popisu závady.
7. Ustanovení tohoto článku smlouvy týkající se prodávajícího se přiměřeně použijí i na osobu, která byla prodávajícím určena k odstranění vad zboží opravou.
8. Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.
9. O placenou opravu se jedná tehdy, když je výrobek reklamován po uplynutí záruční doby nebo byla-li vada způsobena kupujícím, případně byla vada způsobena vlivy, které nespadají do záručních podmínek. V tomto případě bude kupující předem seznámen s tím, že oprava bude provedena plně na jeho náklady, a to včetně úhrady balného a poštovného. Cena samotné opravy bude kupujícímu sdělena předem telefonicky nebo e-mailem. V případě neschválení ceny opravy bude zákazníkovi zboží zasláno zpět bez provedení opravy a bude účtováno balné a poštovné.