

1 Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího KRBY MORAVA s.r.o. (dále jen Společnost), zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě pod. sp. zn. C 40239 se sídlem Nádražní 3221/138b, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČO 26840022, a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží nebo díla pořízeného od Společnosti.

Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „obchodní podmínky“) ještě před objednáním zboží nebo díla. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Společnosti potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Věci či zbožím se pro účely reklamačního řádu rozumí zboží nebo dílo (dále jen „zboží“).

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

2 Záruka za jakost

Jako doklad o záruce vystavuje Společnost ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky.

2.1 Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě nebo podpisem předávacího protokolu.

Práva z vadného plnění je potřeba uplatnit bez zbytečného odkladu, lhůta pro uplatnění činí 24 měsíců.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

2.2 Práva z vadného plnění

Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

2.3 Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady.

3 Záruční podmínky

3.1 Kontrola zboží při převzetí

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že zásilka se zbožím obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky se zbožím odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail info@krbymorava.cz. Dále Společnost v případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky se zbožím nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však Společnosti možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3.2 Uplatnění reklamace

Zásilka musí obsahovat reklamované zboží včetně příslušenství.

Společnost vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to bezprostředně po přijetí reklamace. V případě uplatnění reklamace osobně na pobočce je potvrzení zasláno e-mailem. Potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí reklamace.

V případě, že byla reklamáce neoprávněná (zejména z důvodu, kdy zboží nebylo používáno v souladu s návodem), má Společnost právo na úhradu vynaložených nákladů (např. výjezd technika, doprava).

3.3 Výluky

Záruka se nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

1. mechanickým poškozením zboží,
2. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
3. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
4. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
5. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
6. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí

Z těchto důvodů může být reklamáce zamítnuta.

4 Vyřízení reklamace

Reklamací včetně odstranění vady Společnost vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od následujícího dne od podání reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s kupujícím – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou.

5 Společná ustanovení

Společnost vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace Společnost upozorní o ukončení reklamace kupujícího e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zboží o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace. Bez předložení některého z těchto dokladů může Společnost či její smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis.

6 Závěrečná ustanovení

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 6. ledna 2023 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Společnosti nebo na webových stránkách.