

Reklamační řád

pro vyřizování práv a nároků z odpovědnosti za vady zboží prodaného v obchodě ve smyslu ustanovení § 2158 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Platný od 18. 3. 2016

Reklamační řád společnosti PTÁČEK - velkoobchod, a.s. (dále jen „společnost PTÁČEK“) byl zpracován v souladu s ustanovením § 2158 a následujícími zákona č. 89/2012, občanského zákoníku (dále jen „OZ“), v platném znění. Tento reklamační řád se vztahuje pouze na závazkové vztahy vyplývající z kupních smluv uzavřených mezi společností PTÁČEK, jakožto prodávajícím, a kupujícími, pokud se koupě netýká podnikatelské činnosti kupujícího.

Společnost PTÁČEK jako prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc při jejím převzetí kupujícím nemá vady, zejména, že:

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, nebo které společnost PTÁČEK nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi provedené,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití společnost PTÁČEK uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) věc odpovídá jakosti 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.

Práva z vadného plnění je kupující oprávněn uplatnit u společnosti PTÁČEK. Je-li však v písemném záručním listě uvedena jiná osoba určená k opravě věci, je kupující oprávněn uplatnit právo na opravu věci u této osoby, je-li tato osoba v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího blízkém (§ 2172 OZ).

Reklamační vadného zboží zakoupené u společnosti PTÁČEK může přímo uplatnit zásadně pouze kupující tj. osoba, na kterou byl vystaven daňový doklad o koupi zboží, nebo osoba, na kterou byla práva z vad zboží postoupena.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží kupující, pokud není s kupujícím sjednána doba delší (§ 2165 OZ). Tato doba a podmínky uplatnění práv z vad zboží jsou uvedeny v záručním listě.

Na žádost kupujícího je společnost PTÁČEK povinna poskytnout kupujícímu písemné potvrzení o rozsahu a době trvání povinnosti společnosti PTÁČEK v případě vadného plnění (dále jen „záruční list“). Záruční list musí obsahovat název, IČ a sídlo společnosti PTÁČEK, Záruční list lze nahradit prodejškou, která musí obsahovat výše uvedené údaje. Záruční list je výslovně na kupujícího, v případě nutnosti odborné pomoci je přiložen k daňovému dokladu bez vyplnění, které následně zabezpečí odborná servisní firma.

V případě výskytu vady na zboží může kupující požadovat:

- a) výměnu věci (dodání nové věci bez vady),
- b) říká-li se vada pouze součástí věci, může kupující požadovat jen výměnu této součásti věci,
- c) není-li výměna věci možná, může kupující odstoupit od kupní smlouvy,
- d) je-li výměna věci nebo její součásti vzhledem k povaze vady neúněrná, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující pouze právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na výměnu věci, nebo výměnu součástí věci, nebo právo na odstoupení od kupní smlouvy má kupující i v případě odstranění vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaně výskyt vady po opravě (nejméně 3 stejné vady) nebo pro větší počet vad (nejméně 4 různé vady).

Kupující může namísto práv popsaných shora požadovat vždy přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.

Nesouhlasí-li kupující se způsobem vyřízení reklamace, má právo svůj nárok uplatnit u soudu a to v průběhu promlčecí doby.

U oprávněných reklamací bude vada odstraněna ve lhůtě 30 dnů od převzetí reklamace. O výsledku reklamace je společnost PTÁČEK povinna kupujícího ve lhůtě 30 dnů od převzetí reklamace vyzoomnět.

Vadami, za které prodávající odpovídá, jsou vady zejména v množství, jakosti a provedení.

Reklamace bude společnost PTÁČEK přijata za podmínky, že kupující doloží:

- reklamovanou věc,
- fakturu nebo záruční list, dokládající, že věc byla zakoupena u společnosti PTÁČEK,
- specifikační závady, kterou reklamuje.

Společnost PTÁČEK vystaví v případě převzetí reklamace kupujícímu „Reklamační list“, který obsahuje:

- iniciály prodávajícího,
- iniciály kupujícího,
- specifikační závady,
- dohodnutý způsob vyzoomnění pro vyzoomnutí zboží,
- kupujícímu uplatňované právo z vady zboží,
- způsob a datum vyřízení reklamace (bude vyplněno po vyřízení reklamace).

Po vyřízení reklamace společnost PTÁČEK dohodnutým způsobem vyzve kupujícího k vyzoomnutí věci a kupující je povinen věc bez zbytečného odkladu od společnosti PTÁČEK převzít.

Kupující nemá práva z vad zboží v následujících případech:

- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebené věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupující, nebo
- d) vyplývající to z povahy věci.

Prodávající tímto informuje kupující, že subjektem pro mimosoudní řešení sporů je Česká obchodní inspekce, internetové stránky www.coi.cz.

Ostatní práva a povinnosti stran mezi společností PTÁČEK a kupujícím se řídí jednotlivými ustanoveními OZ a případnými smluvními ujednáními mezi stranami.

V Brně dne 18.3.2016

PTÁČEK - velkoobchod, a.s.
Ing. Zdeněk Ptáček
předseda představenstva

