

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád byl vypracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění a vztahuje se na spotřební zboží zakoupené v síti prodejen prodávajícího osobou jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti (dále jen „spotřebitel“), u něhož spotřebitel v zákonem stanovené lhůtě řádně uplatní svá práva z vad věci. Spotřebitel zakoupením věci v síti prodejen prodávajícího souhlasí s tímto reklamačním řádem.

2. Jakost při převzetí

Prodávající spotřebiteli odpovídá, že koupená věc nemá při převzetí vady, tedy zejména že:

- věc má vlastnosti, které si strany výslovně ujednaly, chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce ve vztahu k věci popsali na obalu věci či v přiloženém návodu k obsluze;
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, pokud jakost či provedení byly určeny dle smluveného vzoru nebo předlohy;
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3. Práva z vadného plnění

V případě, že věc při převzetí není bez vad, má spotřebitel práva vyplývající ze zákona, zejména níže uvedená.

Představuje-li vadné plnění podstatné porušení smlouvy, může spotřebitel dle své volby:

- žádat odstranění vady dodáním nové či chybějící věci;
- žádat odstranění vady opravou věci;
- žádat přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
- odstoupit od kupní smlouvy.

Představuje-li vadné plnění nepodstatné porušení smlouvy, může spotřebitel dle své volby:

- žádat odstranění vady; nebo
- žádat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Spotřebitel dále může (bez ohledu na to, zda vadné plnění představuje podstatné, či nepodstatné porušení smlouvy) požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká součásti věci, může spotřebitel požadovat výměnu jen této součásti. Nejsou-li takové dodání a/nebo výměna možné, může odstoupit od kupní smlouvy, ledaže by to vzhledem k povaze vady bylo neúměrné, přičemž v takovém případě má spotřebitel právo pouze na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, na výměnu součásti či na odstoupení od smlouvy má spotřebitel rovněž v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci či na výměnu součásti, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny (to platí i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit součást věci či věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době).

4. Výluky

Práva z vad se nevztahují mimo jiné na vady vzniklé běžným opotřebením, neodborným zacházením (včetně neoprávněných zásahů do věci) a použitím v rozporu s příslušnými návody k obsluze, na vady způsobené vnějšími vlivy (zejména přepětím v elektrické síti či přírodními vlivy), spotřebitelem či třetími osobami, na vady odpovídající míře používání či opotřebením, které věc měla při převzetí spotřebitelem, jedná-li se o věc prodávanou jako použitou, a v případě věcí prodávaných se slevou, na vady, pro které byla takové sleva poskytnuta. Spotřebitel rovněž nemá práva z vad, na které byl při uzavírání kupní smlouvy výslovně upozorněn.

5. Lhůty a uplatnění práv

Spotřebitel je oprávněn uplatnit práva z vad, která se u spotřebního zboží vyskytnou v době 24 měsíců od převzetí, a u spotřebního zboží prodávaného jako použité v době 12 měsíců od převzetí, přičemž toto podléhá dohodě prodávajícího a kupujícího. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v připojeném návodu nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se příslušná ustanovení občanského zákoníku o záruce za jakost. V případě vícejazyčných informací (např. návodů v různých jazykových verzích) se použije vždy informace uvedená v českém jazyce. Požádá-li o to spotřebitel, vystaví mu prodávající písemné potvrzení o jeho právech z vadného plnění a o době jejich trvání. Pokud se vada projeví v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že existovala již při převzetí. Práva z vad se uplatňují v provozovně prodávajícího. Je-li však v záručním listě či jiném potvrzení dle ust. § 2166 občanského zákoníku uvedený jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro spotřebitele bližším, uplatní spotřebitel právo na opravu věci u podnikatele určeného k provedení opravy. Podnikatel určený k opravě je povinen opravu provést v dohodnuté lhůtě. Vadu je spotřebitel povinen oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění a spolu s tím prodávajícímu, resp. příslušnému pracovníkovi vyřizujícímu reklamace, sdělit, jaké právo z vadného plnění zvolil. Pokud spotřebitel volbu práva neuplatní, rozhodne o způsobu odstranění případné zjištěné vady prodávající v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Případná práva ze záruky za jakost vztahující se k věci, která přesahují rámec odpovědnosti prodávajícího za vady, spotřebitel uplatňuje vůči osobám, které takovou záruku poskytly. Práva z vad věci zaniknou, nebyla-li uplatněna v zákonné době.

6. Vyřízení reklamace

Prodávající, resp. jeho pracovník pověřený přijímáním reklamací, vždy vyhotoví písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel svá práva z vad uplatnil, jakou vadu spotřebitel vytýká a jaké konkrétní právo uplatňuje, obsahující zároveň kontaktní údaje na spotřebitele, které budou závazné pro účely komunikace prodávajícího a spotřebitele v souvislosti s reklamací. Proávající je oprávněn v potvrzení uvést další údaje o stavu reklamované věci, např. jiné než vytýkané vady, zjevné mechanické poškození věci či jiné skutečnosti vylučující práva spotřebitele z vad. Stejnopis potvrzení prodávající vydá spotřebiteli. Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o uplatněné reklamaci ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí prodávající spotřebitele prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v potvrzení o přijetí reklamace a vyzve jej k vyzvednutí věci. Pokud se prodávajícímu nepodaří spotřebitele tímto způsobem kontaktovat z důvodů na straně spotřebitele (nepřebírání pošty, nereagování na telefonáty apod.), platí, že je věc připravena k vyzvednutí 30. den následující po uplatnění reklamace (bez ohledu na to, zda byla reklamace uznána či zamítnuta). Bude-li reklamace zamítnuta, prodávající spotřebiteli písemně sdělí důvod zamítnutí. Jakýkoliv poplatek, resp. náhradu nákladů spojených s neoprávněnou reklamací nelze dle zákona uplatňovat.

Nevyzvedne-li si prodávající věc do 30 dnů od sdělení prodávajícího, že je věc připravena k vyzvednutí (příp. do 30 dnů ode dne, kdy dle tohoto řádu platí, že je věc připravena k vyzvednutí), je prodávající oprávněn požadovat po spotřebiteli úhradu poplatku za skladování věci ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení spotřebitele s vyzvednutím věci. Pokud výše tohoto poplatku přesáhne cenu věci, za kterou byla spotřebiteli prodána, je prodávající oprávněn dle své volby věc svým jménem na účet spotřebitele prodat a pohledávku spotřebitele na vydání výtěžku započíst proti své pohledávce za spotřebitelem z titulu poplatku za skladování, nebo si věc bez dalšího ponechat, přičemž v takovém případě zanikne povinnost spotřebitele hradit poplatek za skladování a zároveň spotřebitel nebude mít žádné právo na vrácení kupní ceny uhrazené za věc či na vydání věci. Tento odstavec se použije obdobně v případě oprav věci prodávajícím pro spotřebitele mimo rámec jeho zákonných práv z vadného plnění (tj. zejména pro opravy věci po uplynutí zákonné lhůty pro uplatnění práv či pro opravy vad, za které prodávající neodpovídá). Prodávající (BAUHAUS k.s.) výslovně upozorňuje kupujícího (spotřebitele) na skutečnost, že spotřebitelské spory vyplývající z kupní smlouvy na prodej zboží uzavřené s prodávajícím nebo s ní jinak související, jež nebyly vyřešeny s prodávajícím přímo, je podle ustanovení § 20d a násl. a § 20n a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jakožto subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, příslušná řešit Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha. Internetová adresa subjektu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr>.

7. Závěrečná ustanovení

Ustanovení tohoto reklamačního řádu se s výjimkou článků 4. a 6. nevztahuje na kupující, kteří nejsou spotřebiteli (tj. na podnikatele kupující věc v souvislosti se svou podnikatelskou činností), jejichž práva jsou upravena v příslušných ustanoveních občanského zákoníku. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 6. 2018 a nahrazuje jakékoliv předchozí reklamační řády vydané prodávajícím. Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.