

Reklamační řád pro spotřebitele

Tento Reklamační řád pro spotřebitele (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu Ocelové Konstrukce od **podnikatele**:

Paweł Sroka, se sídlem Tarnawa 4, 32-741 Tarnawa k. Bochni, Polská republika
IČ: 121325369
DIČ: PL8681896064

popřípadě od **podnikatele**:

Agáta Sroka, se sídlem Tarnawa 432-741 Tarnawa k. Bochni, Polská republika

IČ: 121572286

DIČ: PL7372103645

(dále společně jako „**prodávající**“)

Adresa pro doručování / reklamace: Paweł Sroka – BLACH-TRANS, Tarnawa 4, 32-741 Tarnawa k. Bochni, Polská republika

telefonní číslo: +48 721 016 346

kontaktní e-mail: ocelovekonstrukce@post.cz

1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

1.1. Jako **prodávající** odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Nad rámec zákonné záruční doby (tj. lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění) pro spotřebitele neposkytujeme žádnou smluvní záruku za jakost.

1.2. Za vadu zboží nelze považovat:

- rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá vaší představě, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 6 [Všeobecných obchodních podmínek](#),
- poškození ochranné fólie. Při zjištění poškození ochranné fólie ochrannou fólii odstraňte z poškozeného místa a zkontrolujte stav plechového prvku. Pokud je plechový prvek poškozen, neprodleně nahlaste reklamaci dle tohoto reklamačního řádu,
- vady, které se vztahují ke kotvení, zajištění prahu, nátěru konstrukce, odstranění fólie, ošetřování, údržbu výrobku a seřizování příslušenství a další činnosti, které si většinou kupující provádějí sami,
- drobné mechanické poškození, jako drobné deformace a škrábance nepřesahující 0,25 % povrchu a vnější vady způsobené nedodržením pravidel správného čištění a údržby při používání výrobku,
- závady způsobené nesprávným používáním, nesprávnou údržbou nebo poškození vzniklé nedbalostí kupujícího,
- závady způsobené tzv. vyšší mocí,
- přirozené opotřebení zboží,
- rozdílné odstíny mezi jednotlivými komponentami zboží zaslanými k výrobě v různých výrobních sériích a prvky výrobků vyrobených různými výrobními technikami,

výskyt tzv. "bílé koroze" na pozinkovaných prvcích, která se skládá převážně z oxidu/hydroxidu zinečnatého (způsobeno zpravidla dlouhodobým skladováním nebo provozem ve vlhkém prostředí),

2. Jaká je záruční doba?

- 2.1. U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží** ve smyslu § 2165 občanského zákoníku, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.
- 2.2. V případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, resp. vyměněné součástky a náhradní díly, neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

- 3.1.** Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174.
- 3.2.** V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

a) Doplnění toho, co chybí

Pokud vám dodáme zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám dodáme nekompletní zboží, máte právo na doplnění toho, co chybí.

b) Sleva z kupní ceny

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době, **můžete požadovat vždy** přiměřenou slevu z kupní ceny.

c) Výměna zboží nebo vadné součásti zboží

Výměnu zboží nebo vadné součásti zboží **můžete požadovat vždy**, pokud to není neúměrné k povaze vady (tj. zejména v případě, kdy není možná bezprostřední oprava věci) a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy.

Právo na výměnu zboží **vám nenáleží** v případě, že je vadná pouze část (součást) zboží. Pokud v průběhu reklamačního řízení dojdeme k závěru, že je vadná pouze součást zboží, vyměníme vám tuto součást.

Požadovat výměnu zboží **nemůžete** u zboží použitého nebo prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat slevu z kupní ceny.

d) Oprava věci

Pokud je možné zboží opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady. Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni zboží opravit, budeme vás neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

e) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- dodání vadné nebo nekompletní věci z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo

- nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

3.3. Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi. Výjimkou jsou případy, kdy:

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) jste použili věc ještě před objevením vady;
- c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo
- d) jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

4.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili; nebo
- uplynula záruční doba.

4.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, které zboží mělo v okamžiku, kdy jste je převzali;
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- věci, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména zboží, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby).

5. Jak postupovat při reklamaci?

5.1. Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

5.2. Reklamace přijímáme v kterékoli naší provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, a **v našem sídle** na adrese uvedené v záhlaví tohoto reklamačního řádu.

Pokud máte zájem o opravu věci, a v potvrzení o trvání práv z vadného plnění (záručním listu) je uvedena osoba určená k opravě, jste povinni uplatnit reklamaci u této osoby. Tuto povinnost máte pouze v případě, že se tato osoba nachází na stejném místě jako my nebo na místě k vám bližším.

5.3. Abychom mohli nahlášenou reklamaci posoudit, zavazujete se po jejím nahlášení dále

nepokračovat v montáži. Pokud je to možné, musí být reklamáce nahlášena před montáží. Pokud zjistíme, že jste i po reklamaci pokračovali v montáži, či se v důsledku montáže reklamovaná vada prohloubila, můžete práva z vadného plnění uplatnit pouze ve vztahu k původně reklamované vadě.

5.4. Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o doplnění toho, co chybí, slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo jeho vadné součásti, opravu věci, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží k vám přijedeme zkontrolovat a posoudit v termínu, na kterém se společně dohodneme (k tomu je potřebná vaše součinnost);
- **pro usnadnění postupu je vhodné k oznámení o reklamaci zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad – fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamáce.**

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamáce dle zákonných podmínek.

5.5. Okamžikem uplatnění reklamáce je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady.

5.6. O doručené reklamaci rozhodujeme 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. Reklamáce včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

5.7. Pokud uplatníte právo na opravu věci, zavazujeme se provést opravu do 30 dnů ode dne přijetí reklamáce. Doba opravy věci může být prodloužena, pokud bude nezbytné zajistit výměnu dílčích součástí, které musí být dodány od subdodavatelů, nebo může být prodloužena z důvodu nepříznivých povětrnostních podmínek v místě vyřízení reklamáce, které brání provedení technologického postupu potřebného pro opravu, přičemž se zavazujeme i v takovém případě reklamaci vyřídit ve lhůtě do 60 dnů od data podání reklamáce.

5.8. Pokud oprava věci vyžaduje práci ve výšce větší než 2m od země, zavazujete se zajistit servisnímu týmu bezpečný přístup k věci.

5.9. Do této lhůty se nezapočítává doba, po kterou není možné reklamaci vyřídit z důvodů na vaší straně. Může se jednat například o neposkytnutí součinnosti s kontrolou, výměnou

nebo opravou zboží, nebo také o neposkytnutí součinnosti s termínem kontroly zboží.

5.10. Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

5.11. Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete. Dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

5.12. V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 30. 7. 2020, naposledy aktualizováno 11. 5. 2023.