

Reklamační řád

Reklamační řád společnosti

Kubacka NatureLAB, s.r.o ,

Edvarda Beneše 30, 747 05 Opava

doručovací adresa Malé Heraltice 73, 747 75 Velké Heraltice

IČO: 07217617, DIČ: CZ07217617

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C 74971/KSOS

Telefon + 737 322 616, e-mail:info@nature-lab.cz

vychází z Občanského zákoníku-z.č. 89/2012 Sb. a zákona na ochranu spotřebitelů č.634/1992 Sb., v platném znění.

Souhlas s reklamačním řádem stvrzuje kupující převzetím faktury (daňový doklad slouží zároveň jako záruční list), podpisem kupní smlouvy, nebo převzetím zboží od přepravce a stvrzení tohoto svým podpisem. Převzetí zbožím se rozumí okamžik, kdy je zboží převzato v provozovně prodávajícího, popřípadě převzato od dopravce, či vyzvednuto na poště. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních a technických podmínek, které jsou dostupné na internetové adrese www.nature-lab.cz

Článek 1 Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem (internetové stránky společnosti) a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího

Článek 2 Jakost při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady a že v době kdy kupující věc převzal v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku:

- věc má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, 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,
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy

a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součástí nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Článek 3 Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v jeho sídle nebo místě podnikání u pověřeného pracovníka. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost. Zjevné vady, způsobené např. Dopravou apod. Je kupující povinen reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co byly zjištěny při prohlídce zboží provedené při jeho převzetí, nejpozději však do 2 pracovních dnů u příslušného dopravce (např. Česká pošta apod.). Skryté vady bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do konce záruční doby. Zkouška reklamovaného zboží se provádí podle běžných norem.

Článek 4 Záruka za jakost zboží

Prodávající poskytuje záruku za jakost veškerého zboží a jeho kompletnost, a to min. 24 měsíců, na pevnost svárů kovových konstrukcí 5 let, není-li oboustranně dohodnuto ve smlouvě jinak. Záruční doba začíná běžet ode dne dodání zboží nebo služby kupujícímu.

Článek 5 Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží, na pevnost svárů kovových konstrukcí ve lhůtě 5 let od převzetí zboží. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Při zjištění zjevných vad nebo nekompletnosti dodávky toto ihned oznámí písemnou formou prodávajícímu. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat. Kupující je na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

Článek 6 Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Do záruční opravy nebude přijato zboží:

- poškozené živly jako je voda, oheň, blesk nebo jiný elektrický výboj a podobné
- s prošlou záruční lhůtou v den předložení (doručení) zboží k reklamaci
- mechanicky poškozené mimo běžné opotřebení
- bez doložení původu nákupu
- poškozené nesprávným použitím v rozporu s návodem k použití nebo běžnými zásadami používání daného zboží
- zboží poškozené neodborným servisním zásahem

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamáce nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

Článek 7 Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu. Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Článek 8 Náklady reklamace a řešení sporů

Je-li reklamáce uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů zejména na systém www.vasestiznosti.cz, případně na příslušný soud. Článek 9 Smluvní záruka za jakost Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

V Opavě dne 1.7. 2022

Jakub Kubačka – jednatel Kubacka NatureLAB s.r.o.