

Reklamační řád

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti IF FACILITY a.s.

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob, jakým mohou Kupující uplatnit nároky z odpovědnosti za vady zboží ve vztahu ke společnosti IF FACILITY a.s., Antala Staška 510/38, Krč, 140 00 Praha 4, ČR, IČ 277 20 152, registrované u Městského soudu v Praze, spisová značka B 19048 (dále jen Prodávající).

1.2. **Kupující - spotřebitel** je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy **nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti**. Odpovědnost za vady a ostatní právní vztahy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím **se řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění**.

1.3. **Kupujícím** je **fyzická nebo právnická osoba**, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy **jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti**. Odpovědnost za vady a ostatní právní vztahy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím **se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění**.

1.4. Tento reklamační řád se přiměřeně také použije v případech, kdy Kupující není Spotřebitelem ve smyslu § 419 (pozn.: kdy spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná), občanský zákoník, není-li v kupní smlouvě, obchodních podmínkách a reklamačním řádu nebo mezi Kupujícím a Prodávajícím dohodnuto jinak.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

2.1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že prodávané zboží při převzetí nemá vady a odpovídá požadavkům právních předpisů, je v požadovaném množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který se pro použití zboží uvádí nebo pro který se zboží obvykle používá. K uplatnění práva z vadného plnění (záměna zboží, množstevní vady) je Kupující povinen oznámit Prodávajícímu bez zbytečného odkladu v souladu s obchodními podmínkami poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, tedy při převzetí zboží. Později toto právo zaniká.

2.2. Kupující je povinen před podpisem faktury anebo dodacího listu zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní anebo kvalitativní vady.

2.3. V případě, že zboží vykazuje při předání zjevné vady, nebo je-li zboží předáno v porušeném transportním obalu, je Kupující oprávněn zboží nepřevzít a rozhodl-li se Kupující vadné zboží nepřevzít, je povinen toto neprodleně oznámit při předání zboží Prodávajícímu. Pokud Kupující při dodávce potvrdí převzetí vadného zboží, pak toto právo zaniká.

2.4. U zboží je Kupující (spotřebitel) oprávněn uplatnit práva z vadného plnění ve lhůtě 24 měsíců ode dne převzetí zboží Kupujícím. Jedná-li Kupující při uzavření kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti (resp. není-li Kupující Spotřebitelem), je lhůta k uplatnění práv z vadného plnění u sortimentu zboží 12 měsíců.

2.5. Záruka a práva z vadného plnění se nevztahují na běžné opotřebení věci, ke kterému došlo jejím obvyklým užíváním. Práva z vadného plnění se rovněž nevztahují na poškození věci způsobené chybnou montáží, používáním jiným způsobem a k jiným účelům, než k jakému je určena (viz návod k použití). Stejně tak se práv z

vadného plnění nevztahují na ty výrobky prodávané Prodávajícím, jejichž způsob a správné použití vyžaduje odbornou péči, údržbu, správné uskladnění aj., když bude zjištěno, že tyto podmínky byly Kupujícím díky zanedbání odborné péče, špatné údržbě nebo nesprávnému použití či uskladnění porušeny.

2.6. Do lhůty k uplatnění práv z vadného plnění se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné Reklamacie do jejího vyřízení.

2.7. Pro řádné posouzení vady a vyřízení reklamacie u reklamovaného Zboží je Kupující, který není Spotřebitelem, při reklamaci povinen:

(a) doložit vadné zboží,

(b) prokázat, kdy zboží zakoupil u Prodávajícího, například předložením dokladu o zaplacení zboží, účtenky nebo záručního listu či jiným prokazatelným způsobem,

(c) předat Prodávajícímu funkční kontakt na svou osobu nebo na osobu, která Kupujícího zastupuje (telefonní spojení nebo e-mail). Prodávající je oprávněn použít tento kontakt za účelem komunikace s Kupujícím o průběhu a vyřízení reklamacie,

(d) u zboží, které je označeno výrobním číslem uvést toto číslo do reklamačního protokolu,

2.8. V případě, že kupní smlouva, záruční list, reklamační list či obal zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

3. NÁROK NA UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

3.1. Kupující má právo uplatnit své právo vyplývající z práv z vadného plnění, resp. z dobrovolně poskytnuté záruky za jakost, jen na zboží, které má vady a bylo zakoupené u Prodávajícího.

3.2. Nemá-li Zboží vlastnosti stanovené v článku 2.1 tohoto Reklamačního řádu, má Kupující právo na dodání nového zboží bez vad (pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené), ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může Kupující požadovat jen výměnu této součásti; není-li to možné, může odstoupit od kupní smlouvy.

3.3. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od kupní smlouvy odstoupit a Kupujícímu bude za těchto okolností vyplacena původní kupní cena v hotovosti v místě reklamacie nebo bezhotovostním převodem na účet Kupujícího.

3.4. Neodstoupí-li Kupující od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad nebo na výměnu jeho součásti, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, nebo vyměnit jeho součást, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava Kupujícímu působila značné obtíže. Vyřídí-li se reklamační záležitost poskytnutím slevy, bude peněžní rozdíl mezi kupní cenou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen Kupujícímu v místě uplatnění reklamacie v hotovosti, pokud se Kupující s Prodávajícím nedohodne jinak.

4. **PRŮBĚH REKLAMACE**

4.1. Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na zboží vyskytla, a to v průběhu lhůty k uplatnění práv z vadného plnění, resp. záruční doby, dle článku 2.4 tohoto Reklamačního řádu.

4.2. Kupující uplatňuje reklamací nejlépe v provozovně Prodávajícího, pokud se Prodávající a Kupující nedohodnou jinak.

4.3. Prodávající je povinen s Kupujícím sepsat Reklamační protokol, který je současně dokladem o přijetí Reklamace. Osoba vyřizující reklamací, tj. pověřený pracovník Prodávajícího (reklamační technik), je povinen Kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací.

4.4. Prodávající může reklamací posoudit: (a) přímo na své pobočce, (b) na reklamačním oddělení, (c) předáním dodavateli nebo výrobcí na posouzení.

4.5. **Reklamace** včetně odstranění vady **u Kupujícího – spotřebitele:** Prodávající posoudí **oprávněnost reklamací do třiceti dnů ode dne přijetí reklamací** (nedohodne-li se na delší lhůtu např. z důvodu odborného posouzení dodavatelem, znalcem apod.)

4.6. **Reklamace** včetně odstranění vady **u Kupujícího, který není spotřebitel:** Prodávající posoudí **oprávněnost reklamací v co nejkratší možné lhůtě po nezbytně nutnou dobu na odborné posouzení dodavatele, výrobce** (reklamované zboží je zasíláno k posouzení dodavateli, popř. výrobcí a po obdržení jeho vyjádření je reklamační řízení neprodleně ukončeno).

4.7. Prodávající zamítne Reklamací:

(a) má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Prodávající podle zákona nebo kupní smlouvy, obchodních podmínek či tohoto Reklamačního řádu neodpovídá;

(b) v případě, že Reklamace nebyla uplatněna ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění, resp. záruční době;

(c) v případě, že je reklamováno běžné opotřebení zboží způsobené jeho používáním, vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se zboží obvykle používá;

(d) nebyla-li Reklamace řádně uplatněna;

(e) zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno.

4.8. U zboží prodávaného za nižší cenu se práva z vadného plnění nevztahují na vady, pro které byla nižší kupní cena ujednána, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím.

5. **ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ**

Znění tohoto Reklamačního řádu může Prodávající kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z kupních smluv uzavřených před účinností nového Reklamačního řádu.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.8.2024