

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti IZOMAT stavebniny s.r.o., Michalská 432/12, Praha 1, PSČ 110 00, IČ: 45242003

1. Všeobecné ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při uplatnění práv z vadného plnění (uplatnění reklamace) v souladu s ust. zák. č.89/2012 Sb. – občanský zákoník (NOZ).
- 1.2. IZOMAT stavebniny s.r.o. (dále jen prodávající) odpovídá zákazníkům za to, že zboží prodávané v jejich provozovnách má příslušnou jakost a užité vlastnosti.
- 1.3. Kupující může právo z vadného plnění uplatnit u společnosti prodávajícího pouze u zboží, které vykazuje vady a bylo zakoupené u prodávajícího.
- 1.4. Vada není běžné opotřebení zboží vzniklé jeho užíváním. Za vadu nelze považovat změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho nesprávného používání, špatné manipulace, nevhodného skladování nebo nedodržení technologických pokynů výrobce při aplikaci.
- 1.5. Reklamací nelze uplatnit na zboží prodané za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána.

2. Místo a způsob uplatnění reklamace

- 2.1. Reklamací je nutné uplatnit v té prodejně prodávajícího, kde bylo zboží zakoupeno.
- 2.2. Nákup reklamovaného výrobku prokáže kupující originálem nákupního dokladu, dodacím listem s podpisem převzetí zboží, a to i v případě, že zboží bylo kupujícímu přivezeno smluvním přepravcem.
- 2.3. Kupující uplatňuje reklamací osobně, popřípadě písemně. Reklamací musí obsahovat identifikaci výrobku, popis vad nebo přesné určení, jak se vada projevuje a vadné množství. Nedodržení uvedeného reklamačního postupu má za následek zánik nároků uplatňovaných kupujícím z titulu vad výrobku
- 2.4. O reklamaci sepíše odpovědný pracovník prodávajícího Reklamační zápis, který musí být podepsán oběma stranami
- 2.5. Prodávající má právo při posouzení reklamace provést prohlídku reklamovaného zboží, reklamované zboží musí být k dispozici prodávajícímu až do konečného vyřešení reklamace

3. Lhůta odpovědnosti za vadné plnění

- 3.1. Záruka za jakost zboží je stanovena zákonem v ust. § 2113 NOZ. U spotřebního zboží činí záruční doba 24 měsíců, není-li pro konkrétní případy stanovena délka záruky jiná. Záruční doba počíná běžet převzetím zboží. Kupující je povinen podat Reklamací prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co vady zjistil.

4. Způsob řešení reklamace

- 4.1. Záruční lhůta u spotřebního zboží činí 24 měsíců, vyjma zboží, které má omezenou dobu expirace, vyznačenou na obalu (záruční doba je u tohoto zboží totožná s lhůtou expirace).
- 4.2. Záruční lhůta u spotřebního zboží, kde výrobce poskytuje záruční lhůtu delší než 24 měsíců, je shodná se záruční lhůtou výrobce. To platí pouze v případě, kdy kupujícím je spotřebitel.
- 4.3. Jakýkoli předmět kupní smlouvy - prodávaná věc, musí být při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, přičemž rozpor, který se projeví během 6 měsíců ode dne převzetí věci (záruční době), se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci anebo pokud se neprokáže opak.
- 4.4. Kupující může při reklamaci vad zboží, zakládá-li vada nepodstatné porušení smlouvy prodávajícím, uplatnit nároky uvedené v § 2107 NOZ – nepodstatné porušení smlouvy, tj. právo na výměnu věci (popř. její části), právo na opravu věci a právo na slevu z kupní ceny.
- 4.5. Kupující může při reklamaci vad zboží, zakládá-li vada podstatné porušení smlouvy prodávajícím, uplatnit nároky uvedené v § 2106 NOZ – podstatné porušení smlouvy, tj. právo na výměnu věci (popř. její části), právo na opravu věci, právo na slevu z kupní ceny nebo právo od smlouvy odstoupit. Kupující musí prodávajícímu při uplatnění reklamace (popř. bezodkladně poté) sdělit, jaké z uvedených práv využívá; pokud kupující právo včas nezvolí, má pouze práva jako při nepodstatném porušení smlouvy

- 4.6. Prodávající či jím pověřený pracovník má povinnost rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů, do lhůty se ovšem nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku k odbornému posouzení vady
- 4.7. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, přičemž po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva jako u vady, kterou nelze odstranit
- 4.8. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil.
- 4.9. Po posouzení reklamáce, pokud není možné rozhodnout ihned, zašle prodávající kupujícímu „Rozhodnutí o reklamaci“
- 4.10. Doba od uplatnění práva z vadného plnění až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nezapočítává
- 4.11. Práva z vadného plnění musí být uplatněna v záruční době, jinak zaniknou.

5. Závěrečné ustanovení

- 5.1. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.1.2016. Tímto dnem končí platnost dosavadního reklamačního řádu.

V Praze dne 1.1.2016