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 jejích provozovnách má příslušnou jakost a užitné 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. Reklamaci 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. Reklamaci 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 reklamaci osobně, popřípadě písemně. Reklamace 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 Reklamaci 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 kupující je v právním postavení spotřebitele.

4.3. Jakýkoli předmět kupní smlouvy - prodávaná věc, musí být při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, přičemž rozpor, který se projeví během 12 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. Lhůta 12 měsíců dle předchozí věty platí pouze v případě, kdy je kupující v právním postavení spotřebitele, v ostatních případech je lhůta 6 měsíců.

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. Je-li kupujícím podnikatel, musí být reklamace včetně odstranění vady, vyřízena bez zbytečného odkladu, s přihlédnutím k okolnostem konkrétního případu, nejpozději však do 60 dnů ode dne uplatnění reklamace.
Je-li kupující v právním postavení spotřebitele, musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, 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. Je-li kupující v právním postavení spotřebitele, je prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

4.10. Po posouzení reklamace, pokud není možné rozhodnout ihned, zašle prodávající kupujícímu „Rozhodnutí o reklamaci“.

4.11. Doba od uplatnění práva z vadného plnění až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nezapočítává.

4.12. Práva z vadného plnění musí být uplatněna v záruční době, jinak zaniknou.

4.13. V případě, že kupující nedodrží, byť i zčásti, závazné pokyny výrobce (návody, pokyny, manuály, závazné i doporučené montážní a instalační postupy, pokyny ke skladování, pokyny k podmínkám přepravy a manipulace, nebo jakékoli jiné pokyny k užití dodaného zboží, vydané výrobcem zboží nebo autorizovaným zkušebním orgánem), je taková skutečnost důvodem pro zamítnutí reklamace.

5. Závěrečné ustanovení

5.1. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 6. 1. 2023. Tímto dnem končí platnost dosavadního reklamačního řádu.