

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro spotřebitele pro prodej zboží, který je přílohou obchodních podmínek společnosti HANSCRAFT, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád je přílohou č. 1 Obchodních podmínek společnosti HANSCRAFT, s.r.o., Bečovská 939, Uhřetěves, 104 00 Praha 10, IČO: 24792497, DIČ: CZ24792497 (dále jen **Prodejce**), ze dne 1.3.2023 (dále jen **Reklamační řád**).
- 1.2 Veškeré pojmy nadepsané velkými písmeny použité v Reklamačním řádu mají stejný význam definovaný v Obchodních podmínkách.
- 1.3 Práva Kupujícího z vadného plnění musí být vždy uplatněna v souladu s tímto Reklamačním řádem. Záležitosti tímto Reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen **Občanský zákoník**) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Prodejce na žádost Kupujícího předá Kupujícímu tento Reklamační řád v tištěné podobě.

2. Odpovědnost Prodejce za vady

- 2.1 Prodejce odpovídá za vady zboží, které má zboží v době, kdy ho Kupující převzal, zejména:
 - a) nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti,
 - b) nehodí se ke sjednanému, případně k obvyklému účelu,
 - c) není kompletní,
 - d) neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost,
 - e) jakost či provedení neodpovídá zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům, nebo
 - f) není dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, vč. návodu k montáži.
- 2.2 Prodejce odpovídá Kupujícímu též za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací zboží, kterou provedl Prodejce nebo jiná osoba na odpovědnost Prodejce.
- 2.3 Prodejce neodpovídá za vady zboží zejména v těchto případech:
 - a) je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
 - b) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které

- mělo zboží při převzetí Kupujícím,
- c) vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním (např. přirozený úbytek kapacity baterie) nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti či datem spotřeby),
 - d) vadu způsobil Kupující (vznikla např. nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem Kupujícího či mechanickým poškozením),
 - e) vada vznikla v důsledku vis maior (např. živelní pohroma, přírodní vlivy atd.),
 - f) jedná-li se o vadu na věci, která tu byla v době uzavření smlouvy a Kupující ji musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy.
- 2.4 Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

3. Zákonná práva z vad

- 3.1 Má-li zboží vady, má Kupující dle své volby právo na odstranění vady opravou věci, nebo dodáním nové věci bez vady nebo chybějící věci. Prodejce je oprávněn zvolený způsob odmítnout, je-li nemožný či nepřiměřeně nákladný.
- 3.2 Kupující je oprávněn požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit v případě, kdy:
- a) Prodejce odmítl vadu odstranit nebo ji neodstranil včas,
 - b) se vada objeví opakovaně,
 - c) vada je podstatným porušením smlouvy,
 - d) je z prohlášení Prodejce nebo z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.
- 3.3 Kupující nemá právo od smlouvy odstoupit, je-li vada nepodstatným porušením smlouvy.
- 3.4 Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Kupující smlouvu neuzavřel, pokud by při uzavírání smlouvy vadu předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

4. Uplatnění reklamace

- 4.1 Kupující může uplatnit reklamaci u Prodejce v kterémkoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží, případně i v jeho sídle. Prodejce zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

- 4.2 Pro rychlejší vyřízení reklamace je Kupujícím doporučeno uplatňovat reklamace přímo v Servisním centru HANSCRAFT na adrese Bečovská 939, 104 00 Praha – Uhřetěves, email: reklamace@hanscraft.com.
- 4.3 Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to zejména předložením prodejního dokladu (faktura vystavená Prodejcem), popř. jiným věrohodným způsobem.
- 4.4 Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
- 4.5 Řádným uplatněním reklamace je doručení reklamovaného zboží na provozovnu Prodejce. Pouhé nahlášení reklamace po telefonu či emailem, či případné zaslání fotografií údajné vady není dostatečné.
- 4.6 Není-li možné zboží dopravit do provozovny Prodejce běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zabudované či součástí nemovitosti, posoudí Prodejce po dohodě s Kupujícím vadu u Kupujícího, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout Prodejci potřebnou součinnost, včetně prodloužení zákonné lhůty na vyřízení reklamace. V případě, že se ze zabudované/instalované věci dá bez větších komplikací vyjmout její součást vykazující vadu, pro kterou je zboží reklamováno, je Kupující pro řádné uplatnění reklamace povinen tuto součást doručit do provozovny Prodejce, pakliže k tomu byl Prodejcem vyzván.
- 4.7 Při oznámení vady je Kupující povinen sdělit Prodejci, jaké právo z vady si zvolil (viz body 3.1 a 3.2 tohoto Reklamačního řádu). Změna volby bez souhlasu Prodejce je možná jen tehdy, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 4.8 Prodejce je povinen vydat Kupujícím 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.

5. Lhůty pro uplatnění zákonných práv z vad zboží

- 5.1 Kupující je povinen svá práva z vadného plnění uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že zboží má vadu. Prodejce neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě věděl.
- 5.2 Kupující je oprávněn uplatnit svá práva z vady, která se vyskytne u zboží v době 2 let od převzetí. U použitého zboží je lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění 1 rok, takové zkrácení lhůty může Prodejce uvést v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u Prodejce uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo Prodejce či výrobce

- poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.
- 5.3 Uplatní-li Kupující vůči Prodejci vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží u Prodejce a Kupující je nemůže užívat, tj. doba pro uplatnění práv z vad se prodlužuje o dobu od řádného uplatnění Reklamací do oznámení o vyřízení reklamací, tj. do doby, kdy byl Kupující povinen si reklamovanou věc vyzvednout.
- 5.4 V případě výměny zboží nebo jeho části v rámci vyřízení reklamací neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 2 roky, resp. 1 rok ve smyslu odst. 5.2 Obchodních podmínek, od původního převzetí po koupi reklamovaného zboží.

6. Vyřízení reklamací

- 6.1 Reklamací Kupujícího, včetně odstranění vady, vyřídí Prodejce nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se Prodejce s Kupujícím nedohodne na delší lhůtu. V téže lhůtu bude Kupující rovněž o vyřízení reklamací informován. Po marném uplynutí této lhůty může Kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 6.2 Připadá-li poslední den lhůty pro vyřízení reklamací na víkend či svátek, uplyne lhůta pro vyřízení reklamací nejbližší následující pracovní den.
- 6.3 Prodejce vydá Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, včetně potvrzení o provedení opravy, době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací.
- 6.4 O vyřízení reklamací bude Kupující vždy informován oznámením zasláným některým z komunikačních prostředků (email, SMS, telefonní hovor, dopis).
- 6.5 Pokud bude reklamací Kupujícího vyřízena vrácením kupní ceny či slevou z kupní ceny, bude mu příslušná částka zaslána na jeho bankovní účet bez ohledu na to, jakým způsobem došlo k úhradě kupní ceny Kupujícím. Kupující je povinen za tím účelem sdělit Prodejci číslo bankovního účtu.
- 6.6 Kupující je povinen reklamované zboží převzít bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy mu bylo oznámeno vyřízení reklamací. V případě, že zboží není Kupujícím převzato nejpozději poslední den lhůty pro vyzvednutí, může Prodejce účtovat skladné ve výši 100 Kč bez DPH za každý den prodlení. Pokud si Kupující nevyzvedne reklamované zboží ani do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení reklamací informován, vyhrazuje si Prodejce právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného. O tomto postupu Prodejce Kupujícího předem upozorní a poskytne mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí reklamovaného zboží.

7. Náklady reklamace

- 7.1 Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné; zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamovaného zboží. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace, expresní přepravy a zjevně mimořádně drahý přepravce. Kupující je povinen toto právo uplatnit u Prodejce nejpozději do 30 dnů od oznámení o vyřízení jeho reklamace.

8. Smluvní záruka za jakost

- 8.1 Smluvní záruku za jakost, tj. záruku, že zboží bude mít po celou záruční dobu vlastnosti sjednané ve smlouvě, nejsou-li sjednané pak vlastnosti obvyklé a/nebo bude možné ho použít ke sjednanému, jinak obvyklému účelu, poskytuje Prodejce jen k vybranému zboží nebo určeným částem zboží.
- 8.2 Prodejce vydá Kupujícímu potvrzení o záruce za jakost (záruční list) nejpozději při převzetí zboží.
- 8.3 Délka záruční doby je sjednána ve smlouvě či je stanovena v záručním listu.
- 8.4 Poskytl-li Prodejce nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, způsob jejího uplatnění a vyřízení se přiměřeně řídí tímto Reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.
- 8.5 Záruka za jakost se nevztahuje na běžné opotřebení způsobené užíváním zboží.
- 8.6 V případě uplatnění práva ze záruky má Kupující právo pouze na odstranění vady opravou věci. Není-li oprava vady zboží možná, pak Prodejce dodá Kupujícímu novou věc bez vady, nebo mu poskytne přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 8.7 Je-li zboží opraveno, nebo je-li dodána věc nová, neběží záruka za jakost znovu.
- 8.8 Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího vnější událost.
- 8.9 Kupující musí uplatnit právo ze záruky za jakost nejpozději poslední den záruční doby.

9. Závěrečné ustanovení

- 9.1 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.3.2023.