

	FIREMNÍ SMĚRNICE	Strana číslo: 1 Počet stran : 2 Vydání číslo: 3 Platnost od: 1.4.2020
FS 05	REKLAMAČNÍ ŘÁD	

Tento Reklamační řád pro podnikatele a právnické osoby (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad produktů zakoupeného podnikatelem či právnickou osobou.

POSTUPY PLATNÉ PŘI REKLAMACI DODANÉHO ZBOŽÍ :

1. Základní ustanovení

Prodávající je povinen dodat produkty v množství, kvalitě a provedení jak je určeno ve smlouvě. Za smlouvu lze považovat také daňový doklad s dodacím listem.

Pro přepravu je prodávající prodávané produkty povinen zabalit způsobem uvedeným ve smlouvě nebo způsobem pro dané produkty obvyklým.

Produktem je v tomto reklamačním řádu myšlen výrobek nebo služba.

2. Vady produktů:

- a) Poruší-li prodávající povinnosti uvedené ve smlouvě, která určuje pro prodaný produkt kvalitativní parametry, má prodaný produkt vady. Za vadu se považuje i dodání jiného druhu produktů a jiné množství než určuje smlouva s přihlédnutím k obvykle dodávanému množství a přípustným tolerancím.
- b) Prodávající neodpovídá za vady produktu, o kterých kupující věděl v době, kdy nastalo uzavření smlouvy, nebo přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla tato smlouva uzavřena, musel vědět.
- c) Prodávající neodpovídá za vady produktu, pokud je kupující způsobil sám a to i poskytnutím nesprávných nebo neúplných informací.
- d) Prodávající odpovídá za vadu produktu, kterou tento produkt má v okamžiku jeho převzetí kupujícím, i když se vada stane zjevnou až po tomto termínu. Povinnost prodávajícího vyplývající ze záruky tím není dotčena.
- e) Prodávající odpovídá za jakékoliv vady včetně vzniklých po době předání, pokud jsou prokazatelně způsobené porušením jeho povinností.
- f) Prodávající neodpovídá za kvalitu/poškození zboží/předmětů kupujícího v důsledku používání produktu dodaného prodávajícím.
- g) Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody a ušlý zisk vyplývající z provozu produktu, případně jeho vady nebo nekompatibility s jinými produkty, ani za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací.
- h) Prodávající odpovídá za právní vady produktu, to znamená, že produkt není zatížen právem třetí osoby.

3. Povinnosti kupujícího:

- a) Kupující je povinen užívat produkty k účelům, ke kterým byly určeny a podle podmínek určených pro užívání předaných při převzetí nebo obvyklých.
- b) Kupující je povinen prohlédnout produkt při jeho převzetí v době přechodu do jeho vlastnictví, přičemž se přihlíží k povaze produktu. Kupující je povinen o všech zjištěných vadách neprodleně informovat prodávajícího.
- c) Zjevné poškození a množstevní vady je kupující povinen při převzetí zaznamenat do přepravních dokladů, popřípadě předávacího protokolu.
- d) Pokud kupující produkty neprohlédne při převzetí, může uplatnit nárok z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že produkt měl vady již v okamžiku převzetí.
- e) Právo kupujícího z vad produktu nemůže být přiznáno v soudním řízení, pokud kupující nepodal o vadách bez odkladu zprávu prodávajícímu.

4. Záruka:

- a) Za vady odporující podmínkám užívání poskytuje prodávající záruku, nejdéle však 6 měsíců od data převzetí produktu kupujícím, přičemž nezáleží na tom, jestli je produkt po celou dobu užíván, ale rozhodné je, zdali po dobu užívání byl používán podle podmínek pro řádné užívání.

- b) Za kvalitu produktu přijímá prodávající závazek, že produkt bude po určenou dobu způsobilý použití ke smluvenému nebo jinak obvyklému účelu. Doba, po kterou prodávající ručí za kvalitativní parametry produktu při řádném užívání, je 6 měsíců od data převzetí produktu kupujícím, pokud není v technické dokumentaci uvedeno jinak. Po této době nelze uplatnit nároky z vad kvality produktu.
- c) Odpovědnost prodávajícího za vady k produktu nevzniká, jestli tyto vady byly způsobeny po převzetí zboží kupujícím, vnějšími událostmi a tyto nezpůsobil prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil závazek.

5. Nároky kupujícího z vad produktů :

- a) Při dodání produktů s prokazatelnými vadami, je-li tím porušena smlouva podstatným způsobem, může kupující požadovat:
 - Odstranění vad dodáním náhradních produktů za vadné, dodání produktů chybějících a požadovat odstranění právních vad
 - Odstranění vad opravou produktů, jestliže vady jsou opravitelné
 - Přiměřenou slevu z kupní ceny stanovenou prodávajícím

Volba mezi nároky zde uvedenými náleží kupujícímu pouze tehdy, jestliže vady produktu neprodleně oznámí prodávajícímu včasným zasláním protokolu o vadách produktu, dodá veškeré podklady nutné k posouzení reklamace (závislé na druhu reklamovaného produktu – zpravidla se jedná o štítky produktu, vzorek reklamovaného produktu, předávací protokol, fotodokumentace a další) a tato je uznána jako oprávněná.

Uplatněný druh nároku nesmí kupující měnit bez souhlasu prodávajícího.

Nevyjadří-li se prodávající k oprávněnosti reklamace v době 30 dnů, může kupující odstoupit od smlouvy. Lhůta 30 dnů začíná běžet dnem dodání všech podkladů potřebných k posouzení reklamace.

- b) Při dodání produktů s vadami, jeli porušena smlouva nepodstatným způsobem, může kupující požadovat:
 - Dodání chybějících produktů
 - Odstranění ostatních vad produktů
 - Přiměřenou slevu z kupní ceny stanovenou prodávajícím

Pokud kupující neuplatní nárok na slevu má prodávající možnost se sám rozhodnout, zda provede opravu produktů nebo dodá nové produkty.

6. Ostatní podmínky pro řádné řešení reklamací:

- a) Pokud prodávající dodá náhradní produkt kupujícímu, je kupující na vyžádání prodávajícího povinen, aby mu na jeho náklady kupující vrátil vyměňované produkty ve stavu, v jakém mu byly dodány.
- b) Kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy, jestliže vady včas neoznámil prodávajícímu nebo reklamace nebyla uznána jako oprávněná.
- c) Účinky odstoupení od smlouvy nevzniknou nebo zaniknou, jestliže kupující nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém je obdržel.

Postupy uvedené v reklamačním řádu jsou platné pro jednání o vadách produktů dodaných kupujícím a definují právní vztahy mezi prodávající firmou a kupujícím.

Každý kupující je povinen se s nimi při nákupu produktů seznámit a jejich neznalost neopravňuje kupujícího k vymáhání jiných podmínek pro reklamace.

Pro reklamační konání uvnitř prodávající firmy platí ustanovení Vnitřního řádu, se kterým je povinnost zaměstnanců řešících reklamace se seznámit.