

REKLAMAČNÍ ŘÁD

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

VAŠÍN PODLAHY s.r.o.

se sídlem: Řípská 20a, 627 00 Brno, IČ: 25521641

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u KS v Brně, oddíl C, vložka 29963 (dále jen „**prodávající**“)

Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád vydává **prodávající**. Reklamační řád je součástí obchodních podmínek **prodávajícího**.

Reklamační řád upravuje způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady kupujícím vůči **prodávajícímu** (dále jen „**reklamace**“) vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb **prodávajícím**.

Kupující, který koupí zboží nebo službu u **prodávajícího**, souhlasí s tímto reklamačním řádem, který je pro obě strany závazný. Rozhodující je znění reklamačního řádu platné v den provedení koupě zboží nebo služby.

Koupě zboží bez vad

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména **prodávající** odpovídá kupujícímu, že zboží:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem,
- je vhodné k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž **prodávající** souhlasil,
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím.

Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

- je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá a to i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy a technické normy,
- zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat,
- je zboží dodáno s příslušenstvím a včetně obalu,
- na žádost kupujícího předá tomuto také návody na údržbu, montáž a instalaci atd. Tyto návody jsou také ale samozřejmě ke stažení na internetových stránkách **prodávajícího**,
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, kterou **prodávající** kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Umožňuje-li to povaha zboží nebo služby a forma prodeje, je **prodávající** povinen na žádost kupujícího zboží přezkontrolovat nebo předvést.

Na žádost kupujícího je **prodávající** povinen vydat doklad o zakoupení zboží nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje zboží nebo poskytnutí služby, s popisem o jaké zboží nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu bylo zboží prodáno nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji **prodávajícího**.

Způsob uplatnění reklamace

Právo kupujícího na reklamaci musí být uplatněno v souladu s právními předpisy, obchodními podmínkami **prodávajícího** a tímto reklamačním řádem.

Kupující má právo uplatnit reklamaci u **prodávajícího** v jeho provozovně.

Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží nebo poskytnutí služby, který je uveden v příslušném daňovém dokladu.

Prodávající doporučuje kupujícímu reklamovat zboží nebo službu bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na zboží nebo poskytnuté službě vada.

Kupující je povinen při reklamaci doložit datum koupě zboží nebo poskytnutí služby, a to zejména předložením příslušného daňového dokladu anebo jiným věrohodným způsobem.

Prodávající je povinen vydat kupujícímu při uplatnění reklamace písemné potvrzení o uplatnění reklamace (reklamační protokol). Potvrzení o uplatnění reklamace musí obsahovat zejména identifikační údaje prodávajícího a kupujícího, označení zboží nebo služby, které se reklamace týká. Dále protokol musí obsahovat datum koupě zboží nebo poskytnutí služby, datum uplatnění reklamace a zejména popis vady a důvod reklamace. Dále kupující v reklamačním protokolu uvede jím požadovaný způsob vyřízení reklamace. Reklamační protokol musí také obsahovat kontaktní údaje kupujícího a to za účelem informování o vyřízení reklamace a také podpis kupujícího.

Potvrzení o uplatnění reklamace obsahuje osobní údaje kupujícího a kupující svým podpisem stvrzuje oprávněnost jejich použití pro účely vyřízení reklamace.

Práva z vadného plnění

Práva kupujícího z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117.

Pokud je vada zboží podstatným porušením smlouvy, náleží kupujícímu tato práva z vadného plnění:

- odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějící části zboží,
- odstranění vady opravou zboží,
- přiměřená sleva z kupní ceny,
- odstoupení od smlouvy.

Právo odstoupit od smlouvy má kupující pouze v případě, že prodávající není schopen odstranit vadu, nebo v případě, že prodávající nesjedná nápravu v přiměřené době.

Pokud je vada zboží nepodstatným porušením smlouvy, může kupující požadovat:

- odstranění vady,
- přiměřenou slevu z kupní ceny.

O jím zvoleném způsobu řešení reklamace je kupující povinen informovat prodávajícího při oznámení vady, jinak o něm rozhodne prodávající. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím.

Pokud kupující považuje vadu za podstatné porušení smlouvy, je povinen to prodávajícímu doložit.

Kupující bere na vědomí, že dokud neuplatní své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, je prodávající oprávněn dodat mu chybějící zboží nebo odstranit právní vadu.

Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že kupující nemůže zboží vrátit v tom stavu, v jakém jste ji obdržel. Toto neplatí v těchto případech:

- došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
- kupující použil zboží ještě před objevením vady,
- kupující nezpůsobil nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím.

Vyřízení reklamace

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na lhůtě delší. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet den následující po uplatnění reklamace.

Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace je kupující oprávněn od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace. V případě, že kupující neposkytne prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, např. nedodá zboží, neposkytne prodávajícímu potřebné údaje pro vyřízení reklamace nebo neumožní prodávajícímu

kontrolu zboží, lhůta pro vyřízení reklamace neběží po tuto dobu, kdy kupující neposkytne prodávajícímu tuto potřebnou součinnost k vyřízení reklamace.

Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o vyřízení reklamace, které obsahuje zejména datum a způsob vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Pokud je reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace. Právo na úhradu těchto nákladů musí kupující uplatnit do jednoho měsíce ode dne, kdy byla vada prodávajícím uznána za oprávněnou.

Nemožnost uplatnění práv z vadného plnění

Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud o vadě před převzetím zboží věděl nebo vadu sám způsobil.

Nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na tyto případy:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- vady způsobené mechanickým poškozením zboží nebo osobou, která není oprávněna zboží užívat,
- zboží prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána,
- vyplývá-li to z povahy zboží.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Ve vztahu ke splnění povinnosti dle § 14 zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, prodávající informuje kupujícího o možnosti využít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

V případě sporu mezi prodávajícím a kupujícím – spotřebitelem, který se nepodaří mezi stranami urovnat vzájemnou dohodou stran, má kupující právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu u subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je například Česká obchodní inspekce.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný pro všechny obchodní případy uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím.

Prodávající je oprávněn tento reklamační řád měnit a to zejména v souvislosti se změnami v platné legislativě. V takovém případě prodávající uveřejní nové znění reklamačního řádu jak na svých internetových stránkách tak ve své provozovně a to v dostatečném předstihu před účinností tohoto nového reklamačního řádu.

Pokud by se stalo některé ustanovení reklamačního řádu neplatným, zůstává platnost ostatních ustanovení reklamačního řádu nedotčena.

Tento reklamační řád je účinný od 1.1.2026.

V Brně dne 1.1.2026

Jaroslav Vašíň
jednatel společnosti