

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti PEMA INVEST, s.r.o., se sídlem Pelhřimov 39, 350 02 Cheb, IČ: 26368307 (dále také jen „prodávající“)

1. Obecná ustanovení o právech z vadného plnění a jejich uplatnění

1.1. Tento reklamační řád prodávajícího tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek PEMA INVEST, s.r.o. (dále také jen „VOP“) prodávajícího.

1.2. Není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, použijí se pro postup při uplatňování práv z vadného plnění (dále také „reklamace“), ustanovení příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v příslušném znění (dále také jen „občanský zákoník“) a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

1.3. Tento reklamační řád prodávajícího se použije pro úpravu práv a povinností při uplatňování práv z vadného plnění z prodeje zboží mezi prodávajícím a zákazníkem jako kupujícím, včetně práv z případné záruky a včetně práv z prodeje zboží spojeného s montáží prováděnou prodávajícím či jeho subdodavatelem.

Zákazníkem se rozumí:

a) spotřebitel, tj. fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání; zvláštní práva a povinnosti spotřebitele při reklamaci jsou upraveny v čl. 2 tohoto reklamačního řádu;

b) podnikatel, tj. fyzická podnikající osoba či právnická osoba; zvláštní práva a povinnosti podnikatele při reklamaci jsou upraveny v čl. 3 tohoto reklamačního řádu.

1.4. Zákazník je povinen zboží při jeho převzetí zkontrolovat tak, aby zjistil veškeré zjevné vady (zejména vadný druh zboží, jakostní třídu, množství, mechanické poškození). V případě nesrovnalostí je nezbytné tuto skutečnost neprodleně oznámit prodávajícímu a takto zjištěnou vadu zaznamenat do dodacího listu nebo jiného dokumentu potvrzujícího převzetí. Proávající poskytne kupujícímu lhůtu 3 pracovních dnů k rozbalení převzatého zboží a kontrole zboží, která z důvodu množství zboží nemohla být provedena při jeho převzetí. Zboží poškozené, s viditelnými vadami, nebo neodpovídající objednavce dle kupní smlouvy nesmí být instalováno. Zjevná vada, která je zjistitelná s vynaložením obvyklé pozornosti již při převzetí zboží, musí být zákazníkem reklamována bez zbytečného odkladu po převzetí zboží. V opačném případě zákazník ztrácí práva z vadného plnění a taková reklamace bude zamítnuta jako neoprávněná. Právo z vadného plnění zákazníkovi rovněž nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil. V případě vykládky zboží zajišťované kupujícím přechází nebezpečí škody na věci na kupujícího okamžikem zahájení manipulace se zbožím, a proto je kupující povinen zjevné vady zkontrolovat a zaznamenat ještě v nákladním prostoru přepravního prostředku, jinak ztrácí práva z vadného plnění a taková reklamace bude zamítnuta jako neoprávněná

1.5. Vady neuvedené v bodě 1.4. je zákazník povinen reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 6 měsíců od převzetí zboží; v opačném případě zákazník ztrácí práva z vadného plnění a reklamace bude zamítnuta jako neoprávněná.

1.6. To, jaká práva zákazníkovi v případě vadného zboží náleží, záleží především na tom, je-li vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy.

Jedná-li se o vadu, která představuje:

1.6.1. nepodstatné porušení smlouvy má zákazník právo na:

a) odstranění vady dodáním nové věci, popř. její části bez vady, a to za podmínky dle bodu 1.7., nebo dodáním chybějící věci, nebo

b) odstranění vady opravou věci, nebo

c) přiměřenou slevu z kupní ceny.

1.6.2. podstatné porušení smlouvy má zákazník vedle práv dle bodu 1.6.1. dále právo na odstoupení od smlouvy.

1.6.3. Zákazník sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady (bod 2.2.) nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li zákazník opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě (bod 4.5. nebo 5.1.) či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník nezvolí své právo včas (bod 2.2.), má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy (bod 1.6.1.).

1.7. Odstranění vady dodáním nové věci (bod 1.6.1. písm. a) může zákazník požadovat, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, a pokud se vada týká pouze součásti věci, může zákazník požadovat jen výměnu této součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady.

1.8. Před dodáním nové věci dle bodu 1.6.1. písm. a) je zákazník povinen vrátit prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou. Dodání nové věci dle bodu 1.6.1. písm. a) nemůže zákazník požadovat (a nemůže ani od smlouvy odstoupit), nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. V takovém případě má zákazník pouze právo na odstranění vady opravou věci nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

2. Postup při uplatnění reklamace

2.1. Zákazník je oprávněn reklamovat zboží, tj. oznámit vadu zboží a uplatnit tak svá práva z vadného plnění, osobně v sídle prodávajícího, a to v jeho obvyklé pracovní době, nebo písemně či elektronicky prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané na e-mailovou adresu konkrétního zástupce prodávajícího nebo na e-mailovou adresu reklamačního oddělení: info@pemainvest.cz

2.2. Při reklamaci je zákazník povinen:

- a)** předložit doklad o zakoupení zboží u prodávajícího (pokladní doklad, paragon, fakturu, dodací list apod.), ve kterém označí konkrétní reklamované zboží,
- b)** podrobně popsat vytýkané vady zboží, tj. důvod reklamace
- c)** předložit reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství) nebo doložit podrobnou fotodokumentaci reklamovaných vad,
- d)** sdělit požadovaný způsob vyřízení reklamace dle bodu 1.6.,
- e)** poskytnout dostatečné kontaktní údaje (zejména kontaktní adresu, e-mail a tel. číslo).

2.3. V případě reklamace uplatněné osobně v sídle prodávajícího bude mezi zákazníkem a příslušným pracovníkem sepsán a podepsán reklamační protokol. Proávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. V případě písemné či elektronické reklamace zašle prodávající zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bez zbytečného odkladu po přijetí reklamace.

2.4. Zákazník bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, zejména poskytnout podklady dle bodu 2.2., v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém zákazník požadovanou součinnost neposkytl.

3. Reklamační řízení

3.1. Po řádném uplatnění reklamace dle čl. 2 prodávající rozhodne o oprávněnosti reklamace a reklamaci vyřídí ve lhůtách dle bodů 4.5. nebo 5.1. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit, tj. právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy.

3.2. V případě prodlení prodávajícího s vyřízením reklamace ve stanovené lhůtě (bod 4.5. nebo 5.1.) a za předpokladu, že zákazník nevyužije svého práva na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy dle bodu 3.1., má zákazník právo na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny reklamovaného zboží za každý den prodlení, maximální výše kompenzace však činí 5 % z ceny realizované zakázky, v jejímž rámci bylo zboží zákazníkovi dodáno.

3.3. Po vyřízení reklamace bude zákazník informován o ukončení reklamace, a sice buď telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo e-mailem, přičemž prodávající zákazníkovi rovněž zašle na jeho e-mailovou adresu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Současně, dodal-li zákazník prodávajícímu reklamované zboží fyzicky, prodávající zákazníka vyzve k jeho zpětnému převzetí bez zbytečného odkladu nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován. Pokud bylo zboží zasláno k reklamaci přepravní službou, bude po jejím vyřízení automaticky zasláno na adresu zákazníka spolu s potvrzením dle předchozí věty.

3.4. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace dle bodu 3.3. je zákazník povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace (Reklamační protokol, dodací list) a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas). Bez předložení některého z těchto dokladů může prodávající či osoba provádějící opravu odmítnout zboží vydat. Dále je zákazník je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s Reklamačním protokolem popř. dodacím listem týkajícím se vydané reklamace

3.5. V případě, že zákazník reklamaci nepřevezme nejpozději poslední den lhůty dle bodu 3.3., bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 1% z celkové ceny nevyzvednutého zboží bez DPH za každý den prodlení.

3.6. Prodávající může věc, které se reklamace týkala, na účet zákazníka vhodným způsobem prodat, nepřevezme-li zákazník věc ve lhůtě dle vyznění o jejím vyřízení (bod 3.3.). Nebrání-li tomu povaha věci, Prodávající vyzve zákazníka o zamýšleném prodeji a stanoví mu náhradní lhůtu k převzetí věci, avšak ne kratší než jeden měsíc. Výtěžek z prodeje vyplatí prodávající zákazníkovi po odečtení nákladů na skladování věci a nákladů prodeje, a to na základě uplatnění práva na výplatu výtěžku zákazníkům u prodávajícího.

4. Spotřebitelé

4.1. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží; to však neplatí:

- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, nebo
- b) na opotřebením věci způsobeném jejím obvyklým užíváním, nebo
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí zákazníkům, nebo
- d) vyplývá-li to z povahy věci.

4.2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od jeho převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, neprokáže-li prodávající opak.

4.3. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti (bod 1.6.) má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má zákazník i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.

4.4. Dodání nové věci dle bodu 1.6.1. písm. a) nemůže zákazník požadovat (a nemůže ani od smlouvy odstoupit), nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel; to neplatí,

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci, nebo
- b) použil-li zákazník věc ještě před objevením vady, nebo
- c) nezpůsobil-li zákazník nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- d) prodal-li zákazník věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí zákazník prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

4.5. Prodávající rozhodne o oprávněnosti reklamace a reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodnou na delší lhůtě, a to

zejména v případě reklamace atypických výrobků. 4.6. Zákazník má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné (tj. náklady na zaslání reklamace prostřednictvím České pošty jako „obyčejného balíku“ příp. jiné cenově srovnatelné služby), případně ve výši odpovídající ceně obvyklé za danou činnost. K těmto nákladům zejména nepatří cesta vozem za účelem uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

4.7. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se zákazník, nebo po dohodě s prodávajícím, obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady. Nedojde-li k dohodě mezi zákazníkem a prodávajícím, může se zákazník obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů (například na www.vasestiznosti.cz), případně na příslušný soud. Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.

5. Podnikatelé

5.1. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o oprávněnosti reklamace do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající reklamaci včetně odstranění vady vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě:

- a) 30 dnů ode dne uplatnění reklamace v případě standardních výrobků prodávajícího,
- b) 60 dnů ode dne uplatnění reklamace v případě atypických výrobků, přičemž atypickými výrobky se rozumí zboží, které není obsažené v aktuálním ceníku prodávajícího nebo je byt' jediným znakem od zboží v ceníku odlišuje.

5.2. V případě posouzení reklamace jako neoprávněné má prodávající právo zákazníkovi účtovat cestovní náklady, které prodávajícímu vznikly v souvislosti s výjezdem reklamačního technika k zákazníkovi za účelem posouzení zákazníkem uplatněné reklamace. Prodávající vyúčtuje cestovní náklady podle vyhlášky Ministerstva práce a 5 sociálních věcí o změně sazby základní náhrady za používání silničních motorových vozidel pro účely poskytování cestovních náhrad.

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem.

6.2. Za písemnou formu dle tohoto reklamačního řádu se považuje také e-mailová zpráva bez elektronického podpisu.

6.3. Prodávající seznámí zákazníka s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem, na žádost zákazníka mu jej předá v textové podobě.

6.4. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2022.