

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Sonepar Česká republika spol. s r.o.

Prodávající:

Sonepar Česká republika spol. s r.o.

se sídlem: Vážní 1125, Slezské Předměstí, 500 03 Hradec Králové

IČ: 47450436

DIČ: CZ47450436

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č. ú.: 16607181/0100

spol. zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu

v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9304

telefon: 495 500 011

email: sonepar@sonepar.cz

(dále jen „**prodávající**“)

I.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Pojmy obsažené v tomto reklamačním řádu mají význam shodný s definicemi uvedenými ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti Sonepar Česká republika spol. s r.o. pro prodej zboží (dále jen „**VOP**“), dostupnými na internetových stránkách prodávajícího www.sonepar.cz.
- Tento reklamační řád vydává prodávající v návaznosti na čl. VII. VOP, přičemž reklamační řád upravuje podrobněji práva a povinnosti smluvních stran z odpovědnosti za vady a ze záruky v případě, že kupujícím je spotřebitel.

II.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 2099 až § 2117 a § 2161 až § 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
 - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- Ustanovení uvedená v čl. II. bod 2 reklamačního řádu se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

III.

ZÁRUKA ZA JAKOST

- Jako doklad o záruce vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (fakturu) s údaji stanovenými zákonem potřebnými pro uplatnění záruky.
- Záruční doba pro dodané zboží činí 24 (dvacet čtyři) měsíců ode dne dodání zboží kupujícímu, pokud výrobce nebo dovozce neurčí jinak; pak platí záruční doba stanovená výrobcem nebo dovozcem zboží.
- Prohlášením v záručním listu vydaném kupujícímu může prodávající poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené zákonem. Délka záruční doby uvedená v záručním listu musí vycházet ze záruční doby poskytované výrobcem.
- Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud doklad o zakoupení, záruční list nebo kupní smlouva nestanoví něco jiného.

IV.

VÝLUKY ZE ZÁRUKY

- Záruka se nevztahuje na vady způsobené neodbornou instalací, úpravou či opravou, zanedbáním péče či jakýmkoliv použitím a nakládáním se zbožím, které je v rozporu s platnými technickými normami.
- Prodávající neodpovídá za vady zboží, které byly způsobeny nevhodným používáním zboží v rozporu s návodem k použití nebo obvyklým způsobem používání, vadným skladováním u kupujícího nebo dopravou, chybnou údržbou, nadměrným namáháním, použitím nevhodných provozních prostředků, chemickými a elektrolytickými vlivy, stavebními a montážními pracemi nebo jejichž původ spočívá v okolnostech, jež nebylo možné odvrátit.
- Nejde o vadu, pokud z povahy věci vyplývá, že životnost věci je kratší než zákonná záruční doba, a proto při obvyklém užívání dojde k celkovému opotřebení prodané věci ještě před uplynutím záruční doby.
- Je-li předmětem koupě spotřební materiál nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost. Životnost může být uvedena časově, v době použitelnosti zboží nebo v počtu použití, či jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

V.

POVINNOSTI KUPUJÍCÍHO PŘI PŘEVZETÍ ZBOŽÍ

- Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.
- Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky, zejména počet balíků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu.
- Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit na dodacím listu (protokolu přepravce), případně převzetí zásilky odmítnout. V případě převzetí od přepravce doporučuje prodávající pořízení fotodokumentace kupujícím, a to poškození a stavu obalu.

4. Zjevné vady zboží je kupující povinen vytknout nejpozději při převzetí zboží na dodacím listu, a to uvedením druhu zboží, reklamovaného množství, popisu vady a uvedením požadavku kupujícího, případně dalších významných skutečností.
5. Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.
6. Vady zboží, které je možno zjistit až po dodání zboží, je kupující povinen vytknout bez zbytečného odkladu, nejpozději však v záruční době, a to uvedením data dodání zboží, čísla příslušné faktury, druhu zboží, reklamovaného množství, popisu vady a uvedením požadovaného způsobu řešení reklamace kupujícím, případně dalších významných skutečností.
7. V případě dodání menšího než požadovaného množství zboží nebo dodání jinak neúplné objednávky má kupující právo na doplnění chybějícího zboží. Toto právo je kupující povinen uplatnit u prodávajícího neprodleně po převzetí zboží.

VI. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době 24 měsíců od převzetí, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje do data vyznačeného na obalu zboží, u použitého zboží pak v době 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v dokladu o zakoupení nebo v záručním listu.
2. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání.
3. Zásilka s reklamovaným zbožím musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii dokladu o zakoupení či jiný vhodný důkaz k doložení záruky zboží, podrobný popis vady a kontaktní údaje kupujícího (doručovací adresa, e-mail, telefon). Proávající tímto poučuje kupujícího o možnosti zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamace (odstranění vady dodáním nové věci, dodání chybějící věci, oprava věci, přiměřená sleva z kupní ceny, odstoupení od smlouvy).
4. Proávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění ihned.
5. Nedodá-li kupující reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě vrácení kupní ceny kupujícímu je prodávající oprávněn понížít kupní cenu o cenu nedodaného příslušenství.
6. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
7. Nemá-li věc vlastnosti stanovené v čl. II. odst. 1 tohoto reklamačního řádu, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu 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 kupující právo na bezplatné odstranění vady.
8. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující 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 kupující i právo od smlouvy odstoupit.

9. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující 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 spotřebiteli působilo značné obtíže.

VII. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Je-li kupující spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem. Po uplynutí lhůty, resp. prodloužené lhůty, se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
2. Účelně vynaložené náklady vzniklé v přímé souvislosti s uplatněním reklamace nese v případě oprávněné reklamace prodávající. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné, zejména poštovné na zaslání reklamace. K účelně vynaloženým nákladům obvykle nepatří náklady na cestu vozidlem pro uplatnění reklamace, náklady na expresní přepravu apod. Kupující je povinen prodávajícímu tyto náklady vyčísřit a prokázat, o proplacení nákladů je nutné prodávajícího požádat bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
3. Pokud byla reklamace uznána jako neoprávněná, nemá kupující nárok na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.
4. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. Na tento postup musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.
5. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

V Hradci Králové dne 1. 1. 2019