

Reklamační řád

Společnost IMWELD spol. s r.o., se sídlem Svitavská 28a, PSČ 67801 Blansko, IČ 63482240 (dále jen „prodávající“) tímto vydává v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen jako „OZ“) a s ustanoveními § 13 a § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), tento reklamační řád.

Preambule

1. Tento reklamační řád tvoří přílohu obchodních podmínek prodávajícího (dále též jen „OP“), jejichž aktuální znění je zveřejněno na internetových stránkách <https://www.imweld.cz/>

2. Pro účely tohoto reklamačního řádu se rozumí:

- **smlouvou** kupní smlouva ve smyslu § 2079 a násl. OZ uzavřená mezi společností, v postavení prodávajícího, a zákazníkem, v postavení kupujícího,
- **zákazníkem** buď spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele (dále jen „**zákazník-spotřebitel**“) nebo podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „**zákazník-podnikatel**“), který uzavírá se společností kupní smlouvu. Zákazník-spotřebitel a zákazník-podnikatel jsou dále společně označováni jako „**zákazník**“ nebo „**kupující**“.
- **zbožím** předmět kupní smlouvy,
- **reklamací** uplatnění práva z vadného plnění ze strany zákazníka u prodávajícího,
- **e-shopem** se rozumí e-shop prodávajícího provozovaný na internetových stránkách <https://www.imweld.cz/>
- **podstatným porušením smlouvy** dodání vadného zboží, jestliže prodávající již při uzavření kupní smlouvy věděl, nebo musel vědět, že by zákazník smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal. V ostatních případech se má za to, že se jedná o nepodstatné porušení smlouvy.

Definice pojmů obsažené v tomto reklamačním řádu mají přednost před definicemi v OP. Pokud tento reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v OP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

3. Uzavřením smlouvy zákazník vyjadřuje souhlas s OP a s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

4. Reklamační řád se použije pro úpravu práv a povinností při uplatňování práv z vadného plnění, tj. při uplatňování reklamací, v souvislosti se zbožím zakoupeným zákazníkem u prodávajícího prostředním e-shopu.

5. Není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, použijí se pro postup při reklamaci, tj. při uplatňování práv z vadného plnění, ustanovení příslušných právních předpisů, zejména OZ.

6. Ustanovení tohoto reklamačního řádu, která se týkají výhradně určité skupiny zákazníků (např. spotřebitelů), jsou v tomto smyslu výslovně označena.

A. Obecná ustanovení

Ustanovení části A. tohoto reklamačního řádu jsou obecnými ustanoveními, která se uplatní ve vztahu ke všem zákazníkům, pokud v části B. tohoto reklamačního řádu (zvláštní část reklamačního řádu vztahující se pouze na zákazníky-podnikatele) či v části C. tohoto reklamačního řádu (zvláštní část reklamačního řádu vztahující se pouze na zákazníky-spotřebitele), nebude uvedeno v souvislosti s příslušnou skupinou zákazníků jinak.

I. Odpovědnost za vady

1. Právo zákazníka z vadného plnění zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na zákazníka, byť se projeví až později. Právo zákazníka založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.

2. Odpovědnost prodávajícího za vadu však není dána, pokud:

- vadu způsobil sám kupující (např. užíváním/ošetřením zboží v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu),

- opotřebením zboží způsobeným jeho obvyklým užíváním (u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání).

- u zboží prodávaného za nižší cenu se odpovědnost prodávajícího za vady nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

3. Zákazník nemá rovněž práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu zboží, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že zboží je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.

4. Kupující se zavazuje zboží podle možnosti prohlédnout co nejdříve po jeho převzetí a přesvědčit se o jeho vlastnostech, množství a o kompletnosti dodávky (tj. zda balení obsahuje vše, co obsahovat má). Je-li zboží doručováno přepravcem a vykazuje-li zboží či jeho obal zjevné poškození, je kupující povinen o těchto vadách informovat přepravce a zapsat je do dodacího/přepravního listu.

II. Uplatnění reklamace

1. Zákazník je povinen při reklamaci předložit doklad o koupi zboží (např. fakturu, či jiný doklad, z něž je patrné, že zákazník zboží zakoupil od prodávajícího), či jinak věrohodně prokázat, že zakoupil reklamované zboží od prodávajícího.

2. Při reklamaci zákazník sdělí prodávajícímu následující informace:

- identifikační údaje zákazníka (jméno, příjmení, bydliště,)

- kontaktní údaje zákazníka pro účely komunikace se zákazníkem a poskytnutí informace o vyřízení reklamace (zejm. telefonní číslo, e-mailový kontakt),

- označení reklamovaného zboží,

- číslo dokladu, na který bylo zboží zakoupeno,

- podrobný popis vady, která je předmětem reklamace, a to včetně její dokumentace (např. fotografie); je-li předmětem reklamace více vad, je nezbytné uvést v rámci reklamace veškeré vady, které jsou zboží vytýkány,

- další okolnosti, které mohou mít vliv na posouzení reklamace,

- výběr práva z vadného plnění, pro které se zákazník rozhodl.

3. Při reklamaci je povinen kupující předložit prodávajícímu zboží, které reklamuje. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot. V případě, že kupující bude zasílat zboží prodávajícímu za účelem reklamace přepravní službou, či poštou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, je-li to možné tak nejlépe zabalit do původního obalu. Zásilka by měla obsahovat reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství a všech dokladů), doklad o koupi zboží (přínejmenším jeho kopii) a reklamační dopis. Zákazník se zavazuje poskytnout prodávajícímu nezbytnou součinnost k provedení odborného posouzení vady ze strany prodávajícího.
4. Kupující je povinen počínat si tak, aby předešel možným škodám spočívajícím v nemožnosti dalšího prodeje reklamovaného zboží či nemožnosti uplatnění reklamace prodávajícím u výrobce.
5. Proávající je povinen informovat zákazníka o vyřízení reklamace, a to buďto způsobem sjednaným se zákazníkem (např. telefonicky, e-mailem, apod.), anebo nebyl-li tento způsob sjednán, tak písemně.
6. Při výdeji zboží zákazníkovi po vyřízení reklamace je zákazník povinen kupujícímu předložit důkaz o uplatnění reklamace. Při převzetí zboží po vyřízení reklamace je zákazník povinen zkontrolovat přebírané zboží.
7. Nepřevezme-li zákazník zboží v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti zboží po opravě převzít, má prodávající vůči zákazníkovi nárok na zaplacení úplaty za uskladnění.
8. Zákazník má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů⁸ spojených s uplatněním oprávněné reklamace zboží.
9. Právo z vadného plnění nevylučuje právo na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.

B. Ustanovení vztahující se pouze na zákazníka-podnikatele

1. Ocitnou-li se ustanovení oddílu B. tohoto reklamačního řádu v rozporu s ustanoveními oddílu A. tohoto reklamačního řádu, mají přednost ustanovení uvedená v oddílu B. tohoto reklamačního řádu.

2. Prodávající odpovídá zákazníkovi-podnikateli za to, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá zákazníkovi-podnikateli, že v době, kdy zákazník-podnikatel zboží převzal:

- Bylo zboží v ujednaném množství, jakosti a provedení (nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý).

- Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí věc jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Liší-li se jakost nebo provedení určené ve smlouvě a vzorek nebo předloha, rozhoduje smlouva. Určí-li smlouva a vzorek jakost nebo provedení věci rozdílně, nikoli však rozporně, musí věc odpovídat smlouvě i vzorku nebo předloze.

Za vadu se považuje i dodání jiného zboží a vady v dokladech nutných pro užívání zboží.

3. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání zboží.

4. Reklamací se zavazuje prodávající vyřídit ve lhůtě dohodnuté se zákazník-podnikatelem, nebo nebude-li takovéto dohody, pak v přiměřené době po uplatnění reklamacie. Lhůta pro vyřízení reklamacie dle předchozí věty se prodlužuje o provedení odborného posouzení vady, ať již posouzení provádí kdokoliv (např. prodávající, výrobce, nezávislý subjekt), a o dobu, kdy vyřízení reklamacie, příp. odbornému posouzení vady, brání zákazník-podnikatel, např. tím, že neposkytuje dostatečnou součinnost.

5. Sjednají-li si prodávající a zákazník-podnikatel odlišný postup při uplatnění práva z vadného plnění, použije se tento reklamační řád pouze subsidiárně.

6. Určení toho, jaká práva z vad zákazníkovi-podnikateli v případě vadného zboží náleží, záleží především na tom, zda je vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy.

7. Je-li vadné plnění **podstatným porušením smlouvy**, má kupující právo:

a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,

b) na odstranění vady opravou věci,

c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo

d) odstoupit od smlouvy.

Volba práva z vadného plnění je na kupujícím. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. **Pokud kupující neoznámí včas svou volbu práva z vadného plnění, má práva z vadného plnění jako při nepodstatném porušení smlouvy.** Neoznámil-li tedy kupující vadu zboží včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

8. Je-li vadné plnění **nepodstatným porušením smlouvy**, má kupující právo:

a) na odstranění vady (např. provedením opravy), anebo

b) na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

9. Do odstranění vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.

10. Nepřeveze-li kupující zboží v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti zboží po opravě převzít, má prodávající vůči kupujícímu nárok na zaplacení úplaty za uskladnění.

11. Při dodání nového zboží vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady zboží původně dodané.

12. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel. To neplatí pro výjimky uvedené v § 2110 OZ.

C. Ustanovení vztahující se pouze na zákazníka-spotřebitele

Ocitnou-li se ustanovení oddílu C. tohoto reklamačního řádu v rozporu s ustanoveními oddílu A. tohoto reklamačního řádu, mají přednost ustanovení uvedená v oddílu C. tohoto reklamačního řádu.

I. Odpovědnost za vady

1. Prodávající odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník zboží převzal, zboží:

a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,

b) je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil,

c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu.

2. Prodávající odpovídá zákazníkovi, že vedle ujednaných vlastností

a) je zboží vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

b) zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,

c) je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,

d) zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Toto ustanovení se nepoužije v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost věci liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

3. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, 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.

4. Zákazník může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. Vytkl-li zákazník prodávajícímu vadu oprávněně, doba podle předchozí věty neběží po dobu, po kterou zákazník nemůže zboží užívat. Soud právo z vady přizná i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit.

II. Práva z vadného plnění

1. Právo z vadného plnění zákazníkovi-spotřebiteli nenáleží:

- pokud vadu sám způsobil, nebo

- se jedná o opotřebení zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním, u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

2. Má-li věc vadu, může zákazník-spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat zákazník-spotřebitel buďto dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný (to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího). Proávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

3. Proávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím zákazníkovi-spotřebiteli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupí.

4. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Nepřevezme-li zákazník-spotřebitel zboží v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti

zboží po opravě převzít, má prodávající vůči zákazníkovi-spotřebiteli nárok na zaplacení úplaty za uskladnění.

5. Zákazník-spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s výše uvedenými ustanoveními tohoto Reklamačního řádu,

b) se vada projeví opakovaně,

c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo

d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

6. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které zákazník-spotřebitel obdržel.

7. Zákazník-spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Odstoupí-li zákazník-spotřebitel od smlouvy, prodávající mu vrátí kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu zákazník-spotřebitel prokáže, že zboží odeslal.

8. Právo z vadného plnění zákazníkovi-spotřebiteli nenáleží, pokud před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud zákazník-spotřebitel vadu sám způsobil.

9. Dokud prodávající nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí zákazník-spotřebitel platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.

III. Uplatnění a vyřízení reklamace

1. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci v provozovně prodávajícího na adrese IMWELD, Svitavská 28a, 67801 Blansko, s tím, že reklamace může být provedena písemně, ústně, či e-mailem (na adrese imweld@imweld.cz). V případě reklamace učiněné ústně bude se zákazníkem sepsán písemný záznam o uplatněné reklamaci, jehož jedno vyhotovení obdrží zákazník.

2. Prodávající je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo z vadného plnění, tj. reklamaci, uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení

reklamační řád požaduje a kontaktní údaje zákazníka (pro účely komunikace se zákazníkem a poskytnutí informace o vyřízení reklamační) (dále jen jako „Potvrzení o uplatnění reklamační“). Dále pak je prodávající povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační (dále jen „Potvrzení o vyřízení reklamační“).

3. Reklamační, včetně odstranění vady, musí být vyřízena a zákazník o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu. Podmínkou pro běh těchto lhůt však je, že zákazník k vyřízení reklamační poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamované zboží. Po marném uplynutí lhůty dle první věty může zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

4. O vyřízení reklamační je prodávající povinen zákazníka-spotřebitele vyrozumět.

IV. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem jeho vydání a účinnosti dnem 1.4.2024

2. Tento reklamační řád je k dispozici na webových stránkách <https://www.imweld.cz/>

3. Tento reklamační řád nahrazuje veškeré reklamační řády doposud vydané prodávajícím.

V Blansku 3.4.2024