

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti ANVI TRADE s.r.o.; Průmyslová 1306/7, 102 00 Praha 10 - Hostivař,
IČ: 63990920

Všeobecné ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při uplatnění práv z vadného plnění (uplatnění reklamace) v souladu s ust. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen NOZ).
2. ANVI TRADE s.r.o. dále jen „**prodávající**“ odpovídá zákazníkům za to, že zboží jím prodávané má jakost a užitné vlastnosti, které výrobce tohoto zboží deklaruje.
3. Tento reklamační řád rozlišuje mezi termíny „**kupující podnikatel (nakupující na IČ)**“ v rámci své podnikatelské činnosti a uzavírajícím s prodávajícím kupní smlouvu a „**kupující spotřebitel**“, ve smyslu § 2 odst.1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
4. Kupující podnikatelé (nakupující na IČ) i kupující spotřebitelé mají odlišné podmínky odpovědnosti za vady i práva z vadného plnění – viz nadpisy příslušných pasáží Reklamačního řádu. V pasážích nerozlišující podmínky pro kupující podnikatele (nakupující na IČ) a kupující spotřebitele jsou tyto společně označovány jako „**kupující**“.
5. Kupující může právo z vadného plnění uplatnit u společnosti prodávajícího pouze u zboží, které vykazuje vady a bylo zakoupené u prodávajícího.
6. Vada není běžné opotřebením zboží vzniklé jeho užíváním ani použitím zboží k nevhodnému účelu, tj. k účelu v rozporu s doporučením výrobce zboží. Za vadu nelze považovat změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho nesprávného používání, špatné manipulace, nevhodného skladování, nedodržení technologických pokynů výrobce zboží při aplikaci, nebo jedná-li se o odchylku, kterou k předmětnému druhu zboží připouští buď česká technická norma (ČSN) nebo harmonizovaná evropská norma (EN).
7. Proávající nenese odpovědnost za vady, které si kupující nebo jeho dodavatel montážních prací způsobil instalací nebo údržbou výrobku v rozporu s návodem k použití a údržbě výrobce zboží.
8. Reklamaci nelze uplatnit na zboží prodané za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána.

Uplatnění reklamace

1. Nákup reklamovaného výrobku prokáže kupující originálem nákupního dokladu a dodacího listu s podpisem převzetí zboží, a to i v případě, že zboží bylo kupujícímu přivezeno smluvním přepravcem. Z dokladu musí být patrné, že zákazník reklamované zboží zakoupil od prodávajícího.
2. Kupující uplatňuje reklamaci osobně, popřípadě písemně. Reklamace musí obsahovat identifikaci výrobku, vadné množství, popis vad nebo přesné určení, jak se vada projevuje a výběr práva z vadného plnění, pro které se zákazník rozhodl. Nedodržení uvedeného reklamačního postupu má za následek zánik nároků uplatňovaných kupujícím z titulu vad výrobku.
3. Proávající má právo při posouzení reklamace na prokázání totožnosti kupujícího platným dokladem a provedení prohlídky reklamovaného zboží, přičemž reklamované zboží musí být k dispozici prodávajícímu až do konečného vyřešení reklamace a zákazník se zavazuje poskytnout prodávajícímu nezbytnou součinnost.
4. O reklamaci sepíše odpovědný pracovník prodávajícího Reklamační zápis, jehož originál musí být předán kupujícímu.

Odpovědnost za vady – kupující podnikatel (nákup na IČ)

1. Prodávající odpovídá kupujícímu podnikateli (nakupujícímu na IČ) za to, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží při převzetí zejména:
 - a) je v ujednaném množství;
 - b) odpovídá jakosti a provedení, které byly mezi kupujícím a prodávajícím sjednány;
 - c) nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a ke zboží jsou dokumenty a doklady potřebné pro řádné užívání zboží.
2. Prodávající nenese odpovědnost za vady, které byly patrné před zpracováním/installací zboží, avšak jejich reklamace byla uplatněna až po zpracování/installaci zboží.
3. Prodávající neposkytuje žádnou záruku za jakost a ustanovení § 2113 občanského zákoníku se neuplatní, nebude-li individuálně sjednáno jinak.

Práva z vadného plnění – kupující podnikatel (nákup na IČ)

1. Práva kupujícího z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117.
2. Určení toho, jaká práva kupujícímu podnikateli (nákup na IČ) v případě vadného plnění náleží záleží na tom, zda je vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy.
3. Pokud je vadné plnění podstatným porušením smlouvy (tj. jedná se o vadu, o níž prodávající již při uzavření kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, že kupující spotřebitel by kupní smlouvu neuzavřel, pokud by takovou vadu předvídal), náleží kupujícímu podnikateli (nákup na IČ) tato práva z vadného plnění:
 - a) odstranění vady opravou věci;
 - b) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny;
 - d) nebo odstoupení od smlouvy.
4. Pokud je vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, může kupující požadovat:
 - a) odstranění vady opravou věci;
 - b) nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
5. O zvoleném způsobu řešení reklamace je kupující podnikatel (nákup na IČ) povinen informovat prodávajícího při oznámení vady, jinak o něm rozhodne prodávající. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím.
6. Přiměřenou slevu z kupní ceny může kupující podnikatel (nákup na IČ) požadovat pouze tehdy, pokud není možné vadu odstranit opravou věci, případně dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci.
7. Pokud kupující považuje vadu za podstatné porušení smlouvy, je povinen to prodávajícímu doložit.
8. 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.
9. Reklamací se prodávající zavazuje vyřídit ve lhůtě dohodnuté s kupujícím podnikatelem (nákup na IČ) nebo, nebude-li takovéto dohody, pak v přiměřené době po uplatnění reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace se prodlužuje o dobu provedení odborného posouzení vady případně o dobu neposkytnutí dostatečné součinnosti kupujícím podnikatelem (nákup na IČ).

Odpovědnost za vady – kupující spotřebitel

1. Prodávající odpovídá kupujícímu spotřebiteli za to, že zboží při převzetí nemá vady.
2. Prodávající nenese odpovědnost za vady, které byly patrné před zpracováním/installací zboží, avšak jejich reklamace byla uplatněna až po zpracování/installaci zboží.
3. Jakýkoli předmět kupní smlouvy, prodávané zboží, musí být při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, přičemž rozpor nebo vada, která se projeví během 12 měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor/vadu existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci anebo pokud prodávající neprokáže opak.
4. Kupující může, s prokázáním, že vada nevznikla jeho vinou, ale existovala již v době předání zboží, vytknout vadu, která se na zboží projeví v době 24 měsíců od převzetí.

Práva z vadného plnění – kupující spotřebitel

1. Kupující spotřebitel má právo při reklamaci vady zboží na její odstranění. Dle své volby může zákazník – spotřebitel požadovat odstranění vady buď opravou anebo výměnou zboží.
2. Je-li volba kupujícího spotřebitele pro prodávajícího ve srovnání s druhou možností nepřiměřeně nákladná nebo nemožná, má prodávající právo zvolit si jiný způsob vyřízení reklamace. Nemožnost nebo nepřiměřená nákladnost se pak posoudí s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady a zda může být vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího spotřebitele.
3. Proávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu spotřebiteli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který kupující spotřebitel zboží koupil.
4. K odstranění vady převezme prodávající zboží na vlastní náklady.
5. Reklamace musí být prodávajícím vyřízena a zákazník o výsledku řešení reklamace informován do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodnou-li se obě strany na lhůtě delší.
6. Kupující spotřebitel má právo požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy, pokud:
 - a) prodávající vadu odmítne nebo nemůže odstranit;
 - b) prodávající vadu neodstraní v souladu s výše uvedenými pravidly;
 - c) vada se projeví opakovaně (pro tyto účely soudní praxe dovozuje, že se má vada objevit alespoň třikrát);
 - d) vada je podstatným porušením smlouvy (tj. jedná se o vadu, o níž prodávající již při uzavření kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, že kupující spotřebitel by kupní smlouvu neuzavřel, pokud by takovou vadu předvídal);
 - e) nebo je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího (např. z důvodu nedostupných náhradních dílů nutných pro opravu).
7. Přiměřenost slevy je řešena pro každý konkrétní případ jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, kterou kupující obdržel.
8. Právo na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz, nebo slevu z kupní ceny má kupující spotřebitel i v případě nedodržení zákonné, nebo s kupujícím spotřebitelem delší dojednané, lhůty pro vyřízení reklamace
9. Kupující spotřebitel ve výše uvedených případech nemá právo odstoupit od smlouvy, je-li vada na zboží nevýznamná.

Vyřízení reklamace

1. Proávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil (Reklamační zápis), a v případě odstranění vady opravou též sdělit předpokládanou dobu opravy.
2. Po posouzení reklamace předá, nebo pokud není možné rozhodnout ihned, zašle prodávající kupujícímu Rozhodnutí o reklamaci.
3. Doba od uplatnění práva z vadného plnění až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nezapočítává.
4. Práva z vadného plnění musí být uplatněna v zákonné lhůtě odpovědnosti za vady, jinak zaniknou.

Závěrečné ustanovení

1. Tento reklamační řád tvoří přílohu obchodních podmínek prodávajícího.
2. Definice pojmů obsažené v tomto reklamačním řádu mají přednost před definicemi v obchodních podmínkách.
3. Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1. 3. 2024. Tento reklamační řád nahrazuje veškeré reklamační řády doposud prodávajícím vydané.

Za ANVI TRADE s.r.o.:

Libor Andrlík
jednatel