

 **Reklamační řád**

Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „Zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“).

Prodávající, společnost FALCO-Profi, spol. s r.o., Chotusice 287,  285 76 Chotusice u Čáslavi, DIČ CZ61678970, IČO 61678970, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C (spis.zn.vložka 34937),   je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky. Pro účely Obchodních podmínek dále jen „prodávající“.

Zákazníkem našeho internetového obchodu je kupující. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není.

Kupující spotřebitel nebo jen spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Pro účely Obchodních podmínek dále jen „zákazník“, není-li nutné výslovně oba termíny rozlišit.

Vady zboží

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

* má vlastnosti, které si strany ujednaly nebo které prodávající popsal na webových stránkách nebo má takové vlastnosti, které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží,
* hodí se k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
* je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
* vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Práva z vady zboží

Nemá-li zboží výše uvedené vlastnosti, může zákazník požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může zákazník 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 zákazník právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží 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 nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.

Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

Lhůty

Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

Záruční doba začíná běžet převzetím zboží zákazníkem. Záruční doba pro kupujícího spotřebitele činí 24 měsíců, avšak pro kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba pouze 12 měsíců. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží začíná běžet nová záruční doba.

Ostatní

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na

* použité zboží opotřebené způsobené jejím obvyklým užíváním,
* zboží prodávané za sníženou cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
* použité zboží s vadou odpovídající míře používání nebo opotřebení.

Na žádost zákazníka je prodávající povinen poskytnout zákazníkovi písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (záruční list). Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat zákazníkovi doklad o zakoupení věci obsahující údaje (fakturu), které musí obsahovat údaje jako záruční list. Záruční list musí obsahovat název obchodní firmy prodávajícího, IČ, sídlo, jde-li o právnickou osobu.

Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených zákonem. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení zákazníka o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. V případě zrušení smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, vrací zákazník plnění, které mu poskytl prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

Vyřízení reklamace

V případě, že zákazník využije svého práva vyžadovat odstranění vad zboží opravou a v záručním listu, je pro účely záručních oprav zboží určený podnikatel odlišný od prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě prodávajícího nebo v místě pro zákazníka bližším, uplatní zákazník právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu. Tyto informace lze případně nalézt v dokladu, který nahrazuje záruční list.

Zákazník je oprávněn vyžadovat záruční opravu v autorizovaných servisních střediscích, jejichž seznam je přiložen k dokumentaci ke zboží, případně jej sdělí prodávající na dotaz zákazníka.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se zákazníkovi přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamace (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od zákazníka v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů zákazníkem.

Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu nebo servisnímu středisku, si zákazník ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy křehkého zboží a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.

Servisní středisko po řádném vyřízení reklamace vyzve kupujícího k převzetí opraveného zboží.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním, tj. zejména při používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.

V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena zákazníkovi převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v sídle prodejce.

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád platí ve znění uvedeném na internetových stránkách prodávajícího, v den uzavření kupní smlouvy.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem zveřejnění na stránkách internetového obchodu. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.