

Reklamační řád společnosti QT Technik spol. s r.o.

I.- Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád společnosti QT Technik spol. s r.o., se sídlem Ostrava – Slezská Ostrava, Těšínská 2088/179, PSČ 710 00, IČ: 61977837, zapsané v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského soudu v Ostravě, pod spisovou značkou C 12479.

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 6.1.2023.

II. - Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech

- je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

III. - Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Nebo zasláním na adresu prodávajícího, kdy je vždy nutno písemně doložit daňový doklad o nákupu reklamovaného zboží, popis vady, návrh na způsob řešení, kontakt na kupujícího – adresa bydliště či sídla firmy, telefon, email a jméno osoby zastupující kupujícího. Kupující je povinen vadu oznámit bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, jinak mu soud právo nemusí přiznat.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

IV. Rozlišení mezi spotřebitelem a podnikatelem

Tento reklamační řád se vztahuje na kupující, kteří jsou spotřebiteli i podnikateli, pokud není výslovně uvedeno jinak.

Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která uzavírá smlouvu s prodávajícím mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu povolání. Spotřebitel má práva vyplývající ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Podnikatelem se rozumí osoba zapsaná v obchodním rejstříku, osoba podnikající na základě živnostenského oprávnění, nebo jiná osoba, která při uzavírání smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Vztahy mezi prodávajícím a kupujícím – podnikatelem se řídí občanským zákoníkem, přičemž:

- práva z vadného plnění je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do 6 měsíců od převzetí zboží, pokud není smluvně dohodnuto jinak,
- kupující – podnikatel nese důkazní břemeno ohledně prokázání existence vady při převzetí,
- nevztahuje se na něj zákonná domněnka o existenci vady při převzetí (během 6 měsíců),
- neuplatní se ustanovení o mimosoudním řešení sporů dle zákona o ochraně spotřebitele.

V. - Lhůta pro uplatnění práv

Kupující jakožto spotřebitel může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců, při prodeji spotřebního zboží, od převzetí zboží.

Kupující jakožto podnikatel může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 6 měsíců, při prodeji spotřebního zboží, od převzetí zboží.

U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 6 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců u spotřebního zboží od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

Je – li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, skončí doba uplynutím této lhůty.

VI. - Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtu. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Kupující bude o výsledku reklamace informován způsobem, který uvedl při uplatnění reklamace (např. e-mailem nebo písemně), a to bez zbytečného odkladu. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit. Prodávající vydá kupujícímu při uplatnění reklamace písemné potvrzení o jejím přijetí s uvedením data, předmětu reklamace, požadovaného způsobu vyřízení a kontaktních údajů kupujícího. 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. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží. Za okamžik převzetí zboží se považuje převzetí zboží kupujícím od dopravce nebo osobní odběr v provozovně prodávajícího.

VII. - Jakost při převzetí

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

- zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Projeví-li se vada v průběhu 12-ti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

VIII. - Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců u spotřebního zboží od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. VI. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

IX. - Náklady reklamace a řešení sporů

V případě uznání reklamace má spotřebitel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, zejména poštovného.

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy. Subjektem pro mimosoudní řešení je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

X. - Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

Tento reklamační řád je účinný od 26.6. 2025.