

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Uplatňuje se v obchodním styku, při kterém jako prodávající účastník vystupuje KOS-PO Ostrava, s.r.o., IČ: 26797534.

### 1. Obecná ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád upravuje blíže vztahy a podmínky vznikající z titulu odpovědnosti prodávajícího za vady zboží (díla) prodaného kupujícím.
- 1.2 Prodávající odpovídá kupujícím za to, že prodávaná věc je v okamžiku převzetí kupujícím v souladu s kupní smlouvou resp. smlouvou o dílo (dále jen smlouvou), zejména má jakost a užitné vlastnosti kupujícím požadované, prodávajícím popisované nebo pro věc takového druhu obvyklé a je bez vad.
- 1.3 V případě, že věc při převzetí kupujícím není v souladu se smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu uvedl věc do stavu odpovídajícímu smlouvě, a to dle požadavku kupujícího opravou nebo výměnou věci za věc bezvadnou.
- 1.4 Prodávající odpovídá za vady, které má prodané zboží při převzetí kupujícím a za vady, které se vyskytnou v záruční době při běžném používání zboží.
- 1.5 Je-li předmětem smlouvy zboží označené při prodeji jako zlevněné z důvodu vady, aktuálnosti nebo jiného důvodu, upozorní prodávající kupujícího na vadu a dále za ni nenese odpovědnost. Na ostatní součásti zboží platí stanovená záruka.

### 2. Ztráta záruky

- 2.1 Nárok na záruku nelze uplatnit, jestliže příčiny závady jsou mimo vliv výrobce - násilné působení na zboží jako náraz, pád, písek, voda apod. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu zboží, funkčních vlastností, škod vzniklých v důsledku neodborného používání zboží, škod způsobených nedodržením návodu, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací, nešetrným zacházením a neodbornými zásahy do zboží (včetně zkracování, hoblování dveří apod.).
- 2.2 Prodávající nenese odpovědnost za vady, které vznikly nevhodným skladováním anebo použitím výrobků prodávajícího v nevhodném prostředí (např. s vysokou relativní vzdušnou vlhkostí přes 50%).
- 2.3 Zboží, které vykazuje vady vzniklé chybnou manipulací uživatele prodávající po dohodě s kupujícím opraví nebo vymění mimo záruku na náklady kupujícího.
- 2.4 Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době, a to prokazatelným způsobem - písemnou formou.
- 2.5 Barevné odchylky a rozdílná kresba, které jsou způsobeny originalitou každého jednotlivého prvku (dveře, zárubně apod.) jsou charakteristickou vlastností dřeva, a proto nemohou být považovány za vadu, resp. nemohou být předmětem reklamace. Totéž platí pro rámečky nebo lišty, které jsou vyrobené z masivu.
- 2.6 Nedoléhající zárubeň k nedokonale rovné zdi nelze považovat za uznatelnou vadu. Zapravení si v takovém případě kupující zajistí sám.
- Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží.

### 3. Reklamační řízení

- 3.1 Místem uplatnění reklamace zboží je adresa provozovny prodávajícího. Písemné oznámení o zjištěných vadách zboží uplatňuje kupující osobně v místě provozovny prodávajícího nebo písemně zasláním zprávy o vadách zboží.
- 3.2 K reklamaci je nutné ve všech případech předložit doklady o prodeji zboží vystavené prodávajícím kupujícím - fakturu nebo paragon. Kupující je povinen předat prodávajícímu reklamované zboží úplné a neporušené. Pokud tak neučiní, je prodávající oprávněn reklamaci odmítnout.
- 3.3 Zjištěné vady kupující písemně vyplní v reklamačním protokolu na pokyn prodávajícího v případě, že reklamaci nevyřídí na místě při osobním jednání nebo obratem bez zbytečného odkladu. V reklamačním protokolu je kupující povinen uvést veškeré zjištěné vady - o jaké vady se jedná a jak se projevují, a nárok, který v důsledku výskytu vad uplatňuje. Zvolený nárok nelze dodatečně měnit.
- 3.4 Kupující je povinen zboží dodané prodávajícím prohlédnout co nejdříve po přechodu odpovědnosti za škodu na zboží, to je po převzetí zboží od prodávajícího.
- 3.5 Kupující je povinen písemně oznámit prodávajícímu bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil.
- 3.6 Při zjištění rozdílu v množství, druhu zboží nebo při zjevném poškození (vady zjevné) mezi údaji v dodacím listě a faktuře a skutečně dodaným zbožím, je kupující povinen podat do tří pracovních dnů písemnou zprávu o těchto vadách prodávajícímu.
- 3.7 Při nedodržení této lhůty nebude reklamace uznána. V případě, že je tato reklamace uznána jako oprávněná, může kupující požadovat dodání prokazatelně chybějícího zboží - u množství vady a výměnu zboží jiného druhu za zboží kupujícím původně objednané - u vady druhové.



- 3.8 Práva z odpovědnosti za vady zboží, za které prodávající odpovídá ze zákona, musí kupující uplatnit nejpozději do konce záruční doby.
- 3.9 Oprávněnost každé reklamace, posouzení odstranitelnosti či neodstranitelnosti vady a posouzení úměrnosti nároku kupujícího provede odpovědný pracovník prodávajícího a své stanovisko sdělí kupujícímu.
- 3.10 Reklamaci, včetně odstranění vady, je povinen prodávající vyřídit do 30 dnů ode dne, kdy mu byla zpráva o reklamaci doručena, pokud se s prodávajícím nedohodne na lhůtě delší.
- 3.11 Náklady vzniklé kupujícímu v souvislosti s uplatněním záruky - dopravné - nese kupující. V případě výměny zboží na základě reklamace hradí kupující výdaje za dopravu do příslušné provozovny prodávajícího a prodávající hradí výdaje za dopravu do provozovny kupujícího.
- 3.12 Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.
- 3.13 Jde-li o vadu neodstranitelnou, pro kterou nelze zboží užívat, má kupující nárok na:
- výměnu zboží za bezvadné,
  - odstoupení od smlouvy.
- 3.14 Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání zboží k určenému účelu a kupující nepožaduje výměnu věci, má nárok na: - přiměřenou slevu z kupní ceny,  
- odstoupení od smlouvy.
- 3.15 Řešení reklamace odstoupením od smlouvy je možné až v případě, kdy se prodávající s kupujícím nedohodnou na jiném způsobu řešení. 3.16 Při odstoupení může kupující žádat vrácení kupní ceny snížené o hodnotu opotřebení a dalších zásahů z jeho strany. Vrátil nelze zboží, které je poškozeno, opotřebováno nebo je nekompletní.
- 3.17 Datem uplatnění reklamace se rozumí její doručení na adresu provozovny prodávajícího. V době, po kterou je zboží v opravě, záruční doba neběží.
- 3.18 V rámci záruky a záruční opravy se nárokuje výhradně oprava zboží, nikoli jeho vylepšení oproti původnímu stavu.
- 3.19 Při výměně zboží trvá původně uzavřená smlouva mezi prodávajícím a kupujícím, proto ani z jedné smluvní strany není nárok na vyrovnání případného cenového rozdílu. Záruční doba začíná znovu běžet ode dne převzetí nového zboží.
- 3.20 Pro v tomto řádu neobsažené právní vztahy, týkající se reklamací, platí obchodní zákoník v platném znění.

Ostrava, duben 2009

