



# REKLAMAČNÍ ŘÁD

při prodeji zboží

## obchodní společnosti REFRASIL s.r.o.

se sídlem Průmyslová 720, Konská, 739 61 Třinec

IČO 483 95 862

### Článek 1

#### Úvodní ustanovení

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, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník, v případě, že kupujícím je spotřebitel, pak i zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

### Článek 2

#### Lhůta pro uplatnění práv

1. Prodávající je povinen dodat zboží v ujednaném množství (hmotnosti), v jakosti a provedení dle technické specifikace uvedené ve smlouvě, v technických podmínkách či v jiném dokumentu odsouhlaseném smluvními stranami.  
Nejedná se o vadu plnění a zboží se považuje za řádně dodané, pokud množství (hmotnost) či jakost dodaného zboží odpovídá přípustné toleranční odchylce vyplývající ze smlouvy, Všeobecných podmínek prodeje výrobků (dále jen jako „VOP“), technických podmínek, platných norem či jiných obecně závazných předpisů.
2. Kupující je povinen zboží prohlédnout a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství neprodleně po jeho dodání.
3. Prodávající poskytuje kupujícímu záruku za jakost zboží po dobu 12 měsíců ode dne dodání zboží, pokud ze smlouvy nevyplývá jiná délka záruční doby, případně že záruční doba nebyla sjednána vůbec.
5. Vady zboží, které lze zjistit v rámci prohlídky při převímce (zjevné vady), dodání jiného než sjednaného zboží, jakož i množství vady, musí kupující oznámit prodávajícímu nejpozději do deseti (10) dnů ode dne dodání zboží.
6. Ostatní vady zboží je kupující povinen oznámit prodávajícímu neprodleně po jejich zjištění, nejpozději však konce sjednané záruční doby.  
V případě, pokud není sjednána záruční doba, ostatní vady zboží musí kupující reklamovat neprodleně po jejich zjištění, nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne dodání zboží.

### Článek 3 Uplatnění reklamace kupujícím

1. Veškeré reklamace vad zboží musí být písemné (mailem nebo prostřednictvím datové schránky) a musí obsahovat identifikační údaje reklamované dodávky (**identifikační štítek výrobku**, číslo smlouvy či potvrzení objednávky, datum dodání, číslo dopravního dokladu, číslo faktury, číslo dodacího listu), popis zjištěných vad s doložením důkazů o vadách – zejména detailní fotodokumentace konkrétních vad, případně srovnávací fotodokumentace vadného a bezvadného kusu zboží, zaslání vzorku vadného reklamovaného výrobku, nezávislý posudek o vadě zboží.  
Množstevní reklamace musí být doložena průkazným dokumentem (vážním lístkem) nezávislého subjektu.
2. Vady zboží mohou být odstraněny následujícími způsoby:
  - (i) poskytnutí slevy z ceny zboží nebo
  - (ii) uskutečnění nového bezvadného plnění za původně sjednaných podmínek nebo
  - (iii) dodání chybějícího zboží nebo
  - (iv) odstranění vad v dohodnuté lhůtě,

a to zejména s ohledem na maximální účelnost a ekonomiku reklamace.
3. Bude-li smlouva porušena podstatným způsobem, 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. V případě nepodstatného porušení smlouvy je volba způsobu odstranění vady na prodávajícím.
4. 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
5. Pokud prodávající neodstraní vady v dohodnuté lhůtě nebo prodávající oznámí kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit a reklamované zboží ihned prodávajícímu vrátit.
6. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu přístup k reklamovanému zboží za účelem prověření oprávněnosti reklamace.
7. Kupující je povinen zabezpečit oddělené skladování reklamovaného zboží, a to až do dne vyřízení reklamace. Volné nakládání s uvedeným zbožím, které by znesnadňovalo nebo znemožňovalo reklamační řízení, je bez předchozího souhlasu prodávajícího nepřipustné.

## **Článek 4**

### **Postup vyřizování reklamace prodávajícím**

1. Neprodleně po obdržení reklamace kupujícího je prodávající povinen zahájit šetření reklamace tak, aby nejpozději do 30 dnů od data obdržení reklamace sdělil prodávající kupujícímu své stanovisko k reklamaci.
2. V případě oprávněné reklamace zboží má prodávající povinnost dle své volby, případně dle volby kupujícího poskytnout slevu z ceny zboží nebo uskutečnit nové bezvadné plnění za původně sjednaných podmínek nebo v dohodnuté lhůtě vady odstranit nebo dodat chybějící množství zboží.
3. Pokud kupující poruší uvedené povinnosti a rovněž neumožní prodávajícímu přesvědčit se o existenci vady, event. mu neumožní přístup ke zboží, neposkytne prodávajícímu na jeho žádost vzorky reklamovaného zboží, nebo nedodá ve lhůtě stanovené prodávajícím v jeho stanovisku k reklamaci dostatečné podklady k tomu, aby byl prodávající schopen vyčíslit přiměřenou slevu z kupní ceny, jsou tyto skutečnosti důvodem pro zamítnutí reklamace a způsobují ztrátu nároku kupujícího z vad dodaného zboží.
4. Nároky kupujícího z vad zboží zanikají, pokud kupující neoznámí vady ve sjednaných lhůtách a dohodnutým způsobem.
5. Reklamace vady zboží neopravňuje kupujícího pozastavit (zadržet) úhradu kupní ceny zboží ani odmítnout převzetí další dodávky zboží.

## **Článek 5**

### **Vyloučení odpovědnosti prodávajícího za vady**

1. Prodávající neodpovídá za vady zboží v těchto případech:
  - vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
  - vada vznikla nesprávným či nevhodným použitím zboží, které je v rozporu s účelem smlouvy nebo v rozporu s dokumentací vztahující se ke zboží,
  - vada je způsobena nesprávným či nevhodným skladováním (zejména ve venkovních nezastřešených prostorech, ve vlhkých prostorech apod.), nesprávnou údržbou, zásahem třetí osoby či mechanickým poškozením,
  - vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího, zejména působením atmosférických vlivů – hydratace zboží, mechanické poškození zboží,
  - vada vzniklá poškozením zboží po přechodu nebezpečí škody na zboží zejména při nevhodné přepravě či manipulaci,
  - je-li vada na zboží již v době jeho převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
  - vady zboží, které se projeví při jeho použití po uplynutí záruky, pokud je záruka sjednána,

- zjevné nebo množstevní vady, které kupující nereklamoval v souladu s ust. článku 2, odst. 5 tohoto reklamačního řádu.

### **Článek 5 Náklady reklamace**

1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Veškeré takto účelně vynaložené náklady je kupující povinen řádně doložit. Výše těchto nákladů nesmí přesáhnout hodnotu kupní ceny dodaného zboží.
2. 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.

### **Článek 7 Smluvní záruka za jakost**

1. 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.

V Třinci dne 9.12.2020



Ing.Miroslav Bruk, MBA  
Jednatel  
REFRASIL, s.r.o.