

REKLAMAČNÍ ŘÁD-SHOWROOM DOMARK & JAVORINA

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Ve smyslu ustanovení **č.40/1964 Sb. občanského zákoníku a zákona č.634/1992 Sb. zákona o ochraně spotřebitele** vydává PYROEX s. r. o., Košířské náměstí 2,150 00 Praha 5, zapsané v obchodním rejstříku C 79230 vedená u Městského soudu v Praze, IČO: 262 01 283, DIČ: CZ262 01 283 následující Reklamační řád, kterým se spotřebitelé informují o podmínkách a způsobu reklamace včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav.

1.2 Pokud se v dalším textu tohoto reklamačního řádu vyskytuje označení "prodávající" rozumí se tím DOMARK, showroom, Vínohradská2279/164, 130 00 Praha 3- Flora a pokud se v textu vyskytuje označení "spotřebitel" nebo "kupující" rozumí se jím spotřebitel ve smyslu definice uvedené v zákoně o ochraně spotřebitele, který koupil od prodávajícího určitý výrobek.

1.3 Reklamací se rozumí uplatnění odpovědnosti za vady výrobku nebo služby.

1.4 Reklamační řád musí být na viditelném místě dostupném spotřebiteli.

1.5 Tento Reklamační řád informuje o právech spotřebitele upravených kogentními ustanoveními právních předpisů, zejména ustanoveními Zákona o ochraně spotřebitele a Občanského zákoníku.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY

2.1 Prodávající odpovídá za to, že výrobek má sjednanou, popřípadě právními předpisy stanovenou jakost, množství, míru nebo hmotnost a musí být bez vad, zejména musí odpovídat závazným technickým normám. Pokud to povaha výrobku připouští, má kupující právo, aby se výrobek před ním přezkoumal nebo aby se mu jeho činnost předvedla.

2.2 Opotřebením charakteristické pro daný materiál nebo použití se nepovažuje za vadu.

2.3 Pokud je třeba, aby při užívání výrobku zachována zvláštní pravidla, zejména pokud se užívání řídí návodem nebo je upraveno technickou normou, je prodávající povinen kupujícího s nimi seznámit, ledaže jde o pravidla obecně neznámá a prodávající nesplní tuto povinnost, je povinen nahradit kupujícímu škodu, která z toho vznikla. Splnit tuto povinnost je možné různým způsobem. Může se tak stát ústním vysvětlením, předáním písemného návodu na používání, oběma současně apod. Přičemž záleží na konkrétních okolnostech případu, zda postačí upozornění kupujícího na připojený písemný návod, nebo zda je třeba ještě další seznámení. Zvláštní pravidla užívání výrobku se týkají zejména samotné funkce prodaného výrobku, údržby, skladování, apod. Instruktažní povinnost nemá prodávající pouze pokud jde o pravidla obecně známá. Za obecně známá pravidla lze považovat i pravidla obsažená v obecně závazných právních předpisech.

2.4 Výrobek, který má vady, které nebrání, aby se mohl užívat na určený účel, musí se prodávat jen za nižší ceny, než je obvyklá cena bezvadného výrobku; kupujícího je třeba upozornit, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde, pokud to není zřejmé již z povahy prodeje. Vadný může být výrobek nový, ale i použitý; při použitém výrobku vadou se rozumí i jeho opotřebením. Při prodeji použitého nebo upravovaného výrobku, výrobku s vadou nebo výrobku, jehož užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí prodávající na tyto skutečnosti spotřebitele předem zřetelně upozornit. Takový výrobek musí prodávající odděleně.

2.5 Prodávající odpovídá za vady, které má prodaný výrobek při převzetí kupujícím. Při použitém výrobku neodpovídá za vady vzniklé jejich použitím nebo opotřebením. U výrobku prodávajícího za nižší cenu neodpovídá za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena, pokud prodávající splní všechny povinnosti vyplývající z prodeje vadného výrobku (uvedené v bodě 2.4). Za jiné vady tohoto výrobku však odpovídá. V plném rozsahu odpovídá i za vady nového výrobku prodaného za cenu nižší než obvyklou z důvodu výprodeje.

2.6 Pokud nejde o výrobek, který se rychle kazí, nebo o použitý výrobek, odpovídá prodávající za vady, které se vyskytnou po převzetí výrobku v záruční době (záruka).

3. ZÁRUČNÍ DOBA

3.1 Práva z odpovědnosti za vady výrobku, pro které platí záruční doba, zaniknou, pokud se neuplatnili v záruční době.

3.2 Záruční doba je 24 měsíců. Záruku ve větším rozsahu, může prodávající poskytnout kupujícímu na základě jejich dohody, případně i jednostranným prohlášením v záručním listě a také v reklamě. Záruční doba, zákonná, dohodnuta nebo poskytnutá prohlášením v záručním listě, začne běžet zásadně od převzetí výrobku kupujícím. Pokud však má koupený výrobek uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení výrobku do provozu za předpokladu, že kupující objednal uvedení výrobku do provozu nejpozději do tří týdnů od jejího převzetí a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. Pokud kupující tyto podmínky nesplnil, běží mu záruční doba ode dne převzetí výrobku.

3.3 Práva z odpovědnosti za vady u věcí, které se rychle kazí, musí být uplatněna nejdéle v den následující po koupi; jinak práva zaniknou.

3.4 Pokud jde o použitý výrobek, zaniknou práva z odpovědnosti za vady, pokud nebyly uplatněny do 24 měsíců ode dne převzetí použitého výrobku kupujícím nebo do doby, na niž se prodávající a kupující dohodli podle 3.2.

3.5 Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen výrobek převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož to provedení opravy a o době jejího trvání.

3.6 Pokud dojde k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového výrobku. Totéž platí, pokud dojde k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.

4. UPLATNĚNÍ ODPOVĚDNOSTI ZA VADY (REKLAMACE)

4.1 Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují neprodleně v záruční době u prodávajícího SHOWROOM DOMARK & JAVORINA, Vinohradská 2279/164, 130 00 Praha 3 a pokud možno, vzhledem k charakteru výrobku, odevzdat reklamovaný výrobek pracovníkovi pověřenému vyřizovat reklamace. Pokud povaha výrobku neumožňuje doručit výrobek prodávajícímu, může spotřebitel požadovat odstranění vady na místě nebo dohodnout způsob přepravy výrobku. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamace (§ 598 OZ).

4.2 Spotřebitel nemá dále používat výrobek, na kterém zjistil vadu.

4.3 Při uplatnění reklamace je třeba předložit doklad o koupi a / nebo záruční list v případě, že byl vydán.

4.4 Pokud spotřebitel uplatní reklamaci, prodávající nebo jím pověřený zaměstnanec nebo určená osoba je povinen poučit spotřebitele o jeho právech podle § 622 a § 623 OZ (oprava, výměna, sleva, vrácení peněz).

4.5 Na základě rozhodnutí spotřebitele, které z těchto práv spotřebitel uplatňuje, je prodávající povinen určit způsob vyřízení reklamace v závislosti na povaze vady ihned, ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů, v odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složitě technické zhodnocení stavu výrobku nebo služby, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace.

4.6 Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřídit i později; vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dní. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit, nebo má právo na výměnu výrobku za nový výrobek.

4.7 Vyřízením reklamace je ukončení reklamačního řízení předáním opraveného výrobku, výměnou výrobku, vrácením kupní ceny výrobku, vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku, písemná výzva k převzetí plnění nebo její odůvodněné zamítnutí.

4.8 odůvodněným zamítnutím reklamace uplatněné během prvních 12 měsíců od koupě je zamítnutí reklamace na základě odborného posouzení, tj. bez odborného posudku nemůže prodávající reklamaci zamítnout.

4.9 Pokud spotřebitel reklamaci výrobku uplatnil po 12 měsících od koupě a prodávající ji zamítl, osoba, která reklamaci vybavila, je povinna v dokladu o vyřízení reklamace uvést, komu může spotřebitel zaslat výrobek na odborné posouzení. Pokud je výrobek zaslán spotřebitelům na odborné posouzení určené osobě, náklady odborného posouzení, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady nese prodávající bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Pokud spotřebitel odborným posouzením prokáže odpovědnost prodávajícího za vadu, může reklamaci uplatnit znovu. Znovu uplatněnou reklamaci nelze zamítnout. Prodávající je povinen spotřebiteli uhradit do 14 dnů ode dne znovu uplatnění reklamace veškeré náklady vynaložené na odborné posouzení, jakož i všechny s tím související účelně vynaložené náklady.

- 4.10 Odborným posouzením je vyjádření soudního znalce nebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou nebo akreditovanou osobou, nebo stanovisko osoby oprávněné výrobcem na provádění záručních oprav.
- 4.11 Prodávající je povinen při uplatnění reklamace vydat spotřebiteli potvrzení. Pokud je reklamace uplatněna prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, prodávající je povinen potvrzení o uplatnění reklamace doručit spotřebiteli ihned; pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí být doručeno bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace; potvrzení o uplatnění reklamace nemusí doručovat, pokud spotřebitel má možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.
- 4.12 Prodávající je povinen o vyřízení reklamace vydat písemný doklad nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
- 4.13 Spotřebitel je povinen převzít si výrobek po reklamaci v dohodnuté lhůtě, nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy oprava měla být provedena.

5. ZPŮSOB VYBAVENÍ REKLAMACE

5.1 Pokud jde o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Pokud je právo na odstranění vady výrobku uplatněné důvodně, prodávající je povinen odstranit vadu bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů. Pokud prodávající neodstraní vadu v této lhůtě, stane se vada subjektivně neodstranitelná; kupující může v takovém případě uplatnit i takové právo z odpovědnosti za vady, jaké mu patří při objektivně neodstranitelných vadách, tj. právo na výměnu výrobku, na odstoupení od smlouvy, případně právo na slevu z kupní ceny

5.2 Kupující může namísto odstranění vady požadovat výměnu výrobku, nebo pokud se vada týká jen součástí výrobku, výměnu součástí, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem na cenu výrobku nebo závažnost vady.

5.3 Pokud kupující uplatní právo na odstranění vady, prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadný výrobek za bezvadný. Toto oprávnění vybrat si mezi opravou a výměnou patří výlučně prodávajícímu.

5.4 Pokud jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby se výrobek mohl řádně užívat jako výrobek bez vady, má kupující právo na výměnu výrobku nebo má právo od smlouvy odstoupit. Jakmile si však kupující zvolí jedno z těchto práv, nemůže už tuto volbu sám jednostranně měnit, ledaže se stane ním zvolené právo na výměnu výrobku nemožným, např. z důvodu, že prodávající již nemá takový výrobek, který by se svou výrobní značkou, typem, provedením a dalšími vlastnostmi shodoval s původně zavedeným výrobkem. Právo na výměnu nebo na odstoupení od smlouvy přísluší kupujícímu i pokud jde sice o odstranitelné vady, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad výrobek řádně užívat. O "opětovné vyskytnutí vady po opravě" lze mluvit, když se stejná vada jaká byla v záruční době nejméně dvakrát odstraňována vyskytne znovu. O stejnou vadu však nejde, když se po předchozí opravě objeví jiná vada, která nebyla ještě reklamovaná. O větší počet vad půjde v případě, kdy výrobek má současně nejméně tři odstranitelné vady, přičemž každá z těchto vad brání v řádném užívání výrobku.

5.5 Pokud jde o jiné neodstranitelné vady, které nebrání tomu aby se výrobek mohl řádně užívat jako výrobek bez vady má kupující právo jen na přiměřenou slevu z ceny výrobku. Výše slevy by měla vyjadřovat snížení hodnoty prodaného výrobku; zároveň by se však mělo přihlížet k to, jak se projevuje vada při užívání výrobku, zda zhoršuje jeho vzhled apod.

5.6 Pokud výrobek prodáváný za nižší cenu nebo použitý výrobek má vadu, za kterou prodávající odpovídá, má kupující místo práva na výměnu výrobku právo na přiměřenou slevu.

Praha

SHOWROOM DOMARK & JAVORINA

Sedací soupravy a masivní dubový nábytek

Vinohradská 2279/164

130 00 Praha 3 - Flora

1. 9.2012