

KAYSER Provozovna: Svitavská 62 571 01, Moravská Třebová	Organizační směrnice	Nr.:KCZ.DIR.O.0002.0
	Reklamační řád	Strana 1 (celkem 7)

Rozsah platnosti

Reklamační řád platí pro prodej zboží přes internetový obchod provozovaný společností KAYSER, s.r.o. na internetové stránce eshop.kayser.cz.

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

Související dokumenty

- Poučení o právu na odstoupení od smlouvy a formulář pro odstoupení od smlouvy KCZ.VL.F.0001.x
- Obchodní podmínky pro internetový obchod společnosti KAYSER, s.r.o. KCZ.DIR.O.0001.x

Vymezení pojmů

• **Kupující**

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

• **Spotřebitel**

Spotřebitelem je osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná.

• **Prodávající**

Prodávající je obchodní společnost KAYSER, s.r.o. se sídlem Voctářova 2449/5, Libeň, 180 00 Praha 8, IČ:27100472 zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 96237. KAYSER, s.r.o. je osoba, která při uzavírání a plnění

Vypracoval: SKO	Kontroloval: KLI	Schválil: KOT	Datum: 28.4.2015
-----------------	------------------	---------------	------------------

KAYSER Provozovna: Svitavská 62 571 01, Moravská Třebová	Organizační směrnice	Nr.: KCZ.DIR.O.0002.0
	Reklamační řád	Strana 2 (celkem 7)

smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.

• Zákazník

Zákazníkem internetového obchodu je buď kupující spotřebitel anebo kupující podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Vady zboží

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí a v záruční době nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal a v záruční době,

- má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, 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,
- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Kupující je povinen věc prohlédnout co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci, tj. bez zbytečného odkladu po jejím převzetí, a přesvědčit se o jejích vlastnostech a množstvích.

Práva z vady zboží

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).

Je-li kupujícím **podnikatel**, má kupující v případě vadného plnění prodávajícím následující práva z odpovědnosti za vady:

Vypracoval: SKO	Kontroloval: KLI	Schválil: KOT	Datum: 28.4.2015
-----------------	------------------	---------------	------------------

KAYSER Provozovna: Svitavská 62 571 01, Moravská Třebová	Organizační směrnice	Nr.: KCZ.DIR.O.0002.0
	Reklamační řád	Strana 3 (celkem 7)

Je-li vada zboží podstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo na odstoupení od smlouvy. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady (reklamace), nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující o opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

Neuplatní-li kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.

Je-li vada zboží nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

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; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí, došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci, použil-li kupující věc ještě před objevením vady, nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.

Vypracoval: SKO	Kontroloval: KLI	Schválil: KOT	Datum: 28.4.2015
-----------------	------------------	---------------	------------------

KAYSER Provozovna: Svitavská 62 571 01, Moravská Třebová	Organizační směrnice	Nr.: KCZ.DIR.O.0002.0
	Reklamační řád	Strana 4 (celkem 7)

Neoznámil-li kupující vadu věci včas, tj. bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu zjistit při prohlídce nebo jinak s využitím dostatečné péče, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

Je-li kupujícím **spotřebitel**, má kupující v případě vadného plnění prodávajícím následující práva z odpovědnosti za vady:

Spotřebitel může požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel 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 spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci. Prodávající spotřebitele upozorní, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.

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

Požádá-li o to spotřebitel, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Je-li to

Vypracoval: SKO	Kontroloval: KLI	Schválil: KOT	Datum: 28.4.2015
-----------------	------------------	---------------	------------------

KAYSER Provozovna: Svitavská 62 571 01, Moravská Třebová	Organizační směrnice	Nr.: KCZ.DIR.O.0002.0
	Reklamační řád	Strana 5 (celkem 7)

potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva spotřebitele, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení. Nebrání-li tomu povaha věci, lze toto potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

» Záruční doba

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v záruční době. Záruční doba pro kupujícího spotřebitele činí 60 měsíců a pro kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba 12 měsíců. Záruční doba začíná běžet převzetím zboží zákazníkem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží začíná běžet nová záruční doba okamžikem převzetí nového zboží kupujícím.

» Ostatní

Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

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

Vypracoval: SKO	Kontroloval: KLI	Schválil: KOT	Datum: 28.4.2015
-----------------	------------------	---------------	------------------

KAYSER Provozovna: Svitavská 62 571 01, Moravská Třebová	Organizační směrnice	Nr.: KCZ.DIR.O.0002.0
	Reklamační řád	Strana 6 (celkem 7)

Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených zákonem. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení kupujícího 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 kupující plnění, které mu poskytl prodávající, pouze v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné.

Vyřízení reklamace

V případě, že kupující využije svého práva na odstranění vad zboží opravou nebo výměnu vadného zboží, příp. jeho části, odešle zakoupené zboží na adresu provozovny prodávajícího: KAYSER, s.r.o., Svitavská 62, 571 01 Moravská Třebová. K zakoupenému zboží musí být přiložen doklad o koupi.

V případě, že kupující kontaktuje prodávajícího emailem na adrese office@kayser.cz, bude emailem informován o průběhu vyřízení reklamace. Uplatní-li reklamaci kupující spotřebitel, potvrdí mu prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

Reklamace (včetně odstranění vad, je-li reklamace důvodná) musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne písemného uplatnění reklamace a doručení zboží prodávajícímu, je-li požadováno, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu 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 kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta pro vyřízení reklamace je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícím.

Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu, si kupující 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.

Vypracoval: SKO	Kontroloval: KLI	Schválil: KOT	Datum: 28.4.2015
-----------------	------------------	---------------	------------------

 Provozovna: Svitavská 62 571 01, Moravská Třebová	Organizační směrnice	Nr.: KCZ.DIR.O.0002.0
	Reklamační řád	Strana 7 (celkem 7)

Vyrozumění o vyřízení reklamace bude prodávajícím odesláno na adresu kupujícího spolu s reklamačním protokolem.

Nárok na uplatnění reklamace 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 částka vrácena kupujícímu převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v provozovně prodávajícího.

Závěrečná ustanovení

Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

Vypracoval: SKO	Kontroloval: KLI	Schválil: KOT	Datum: 28.4.2015
-----------------	------------------	---------------	------------------