

REKLAMAČNÍ PODMÍNKY obchodní společnosti

MADUS COMPANY s.r.o.

1. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

11. Tyto reklamační podmínky byly vypracovány v souladu se zněním Všeobecných obchodních podmínek společnosti MADUS COMPANY s.r.o. a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
12. Reklamační podmínky slouží k zajištění jednotného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací na zboží, které je předmětem prodeje prodávajícího (dále jen „zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“).
13. **Prodávající** je výrobní a obchodní společnost **MADUS COMPANY s.r.o.**, IČO 253 19 612, se sídlem Všešrdova 487, 686 01 Uherské Hradiště, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 25339.
14. **Kupující** je subjekt, který s prodávajícím uzavřel kupní smlouvu v souladu s Obchodními podmínkami prodávajícího. Při uplatňování reklamace se rozlišuje kupující, který je spotřebitel a kupující, který není spotřebitel. Spotřebitel je kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a objednané zboží a služby nepoužívá pro podnikání. Kupující, který nakupuje zboží či užívá služby za účelem svého podnikání s tímto zbožím nebo službami není spotřebitel.

2. Záruční podmínky

21. Prodávající zaručuje obvyklé vlastnosti zboží, které jsou deklarovány výrobcem např. v technických listech nebo přímo na obalech zboží nebo které jsou popsány v kupní smlouvě.
22. Kupující (spotřebitel) je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí.
23. Není-li kupující spotřebitelem, je poskytnutí záruky pouze na dohodě mezi prodávajícím a takovým kupujícím, kdy pro kupujícího, který není spotřebitelem, platí v plném rozsahu práva z odpovědnosti za vady dle zák. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v účinném znění.
24. Záruční doba počíná běžet dnem vystavení prodejního dokladu (prodejky, faktury) nebo dodacího listu k předmětnému zboží nebo dnem dodání zboží na místo určené stanovené v kupní smlouvě (objednávce) – podle toho, která skutečnost nastane nejdříve.
25. Nárok na uplatnění záruky automaticky zaniká zejména v těchto případech:
 - a) reklamace nebyla řádně uplatněna v záruční době
 - b) vada vznikla v důsledku nesprávné manipulace, skladování nebo instalace zboží nebo nevhodným zacházením či použitím zboží v rozporu s doporučeními prodávajícího nebo výrobce nebo nedodržením stanovených technologických postupů, montážního návodu, apod.
 - c) vada vznikla v důsledku používání zboží v podmínkách nebo k účelům, které neodpovídají svými parametry podmínkám nebo účelům uvedeným v dokumentaci ke zboží nebo v důsledku jiného porušení doporučeného nebo obvyklého způsobu použití zboží
 - d) vada vznikla poškozením zboží nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s technologickými či jinými podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo v rozporu se všeobecnými zásadami pro použití obdobného zboží
 - e) vada vznikla v důsledku zanedbání pokynů pro údržbu nebo nesprávnou údržbu
 - f) vada vznikla působením přírodních živlů nebo vyšší moci
26. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.
27. Záruka se nevztahuje na vady, pro které byla při prodeji prokazatelně již sjednána nižší cena.
28. Reklamovat zboží nelze z důvodu neshody skutečného barevného provedení nebo odstínu ve srovnání s fotografiemi nebo obrázky publikovanými na internetových stránkách prodávajícího nebo v on-line objednávkovém systému prodávajícího, či jiných tištěných informačních materiálech.
29. Pokud výrobce zboží poskytuje sám záruční dobu nebo jinou výhodu pro uživatele (zejména spotřebitele), není tímto prodávající vázán a nejsou dotčena výše uvedená ustanovení. Svá práva může kupující uplatnit pouze přímo u výrobce.

3. Povinnosti při převzetí zboží

31. Kupující je povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí a to takovým způsobem, aby mohl zjistit při vynaložení veškeré odborné péče zjevné vady zboží.
32. Při dodání zboží na dodací adresu kupujícího je kupující povinen zkontrolovat obsah dodávky bezprostředně při převzetí zboží od dopravce a za přítomnosti osoby, jež provedla dopravu. Podepsáním přepravního nebo dodacího listu kupující stvrzuje, že zboží bylo dodáno bez zjevných vad a kompletní.
33. Pokud obsah dodávky není kompletní, zboží je poškozené, zboží neodpovídá uvedenému množství a popisu nebo pokud má zboží zjevné vady, je kupující povinen tyto skutečnosti vyčerpávajícím a srozumitelným způsobem popsat přímo do přepravního listu (je-li dopravcem třetí osoba, obvykle přepravní služba) nebo do dodacího listu (v případě osobního závozu) za přítomnosti osoby, jež provedla dopravu.
34. Pokud nebudou zaznamenány informace o vadách dodávky na přepravním nebo dodacím listě, na pozdější reklamace druhu, množství, zjevných vad nebo poškození zboží při dopravě nebude brán zřetel a reklamační řízení nebude zahájeno.

4. Lhůty a podmínky pro uplatnění reklamace

41. **Zjevné vady** zboží jsou vady, které při vynaložení obvyklé pozornosti měl nebo mohl kupující zjistit při uzavření smlouvy, nejpozději však při převzetí zboží. Zjevné vady je kupující povinen oznámit prodávajícímu a řádně uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu:
- a) pokud přebírá zboží v provozovně prodávajícího tak bezprostředně po převzetí zboží,
 - b) pokud je zboží dodáváno na dodací adresu kupujícího, pak má kupující povinnost podle článku 3.4 těchto podmínek a současně je povinen vady vytknout nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku dodání zboží na dodací adresu.
42. **Skryté vady** zboží jsou vady, které nebylo možné zjistit prohlídkou zboží ani při vynaložení veškeré odborné péče, vady které vzniknou nebo se projeví až v průběhu záruční lhůty. Skryté vady musí kupující písemně oznámit prodávajícímu a řádně uplatnit reklamaci do 5-ti pracovních dnů od okamžiku kdy vady zjistil nebo vady mohly být zjištěny při vynaložení dostatečné péče.
43. Skryté i zjevné vady však musí být reklamovány nejpozději do konce záruční doby. Reklamáce se považuje za včasnou, je-li nejpozději v poslední den záruční doby prokazatelně doručena na adresu prodávajícího.
44. Nedodržení lhůt pro uplatnění reklamace podle bodu 4.1. a 4.2. má za následek zánik nároků uplatňovaných kupujícím z titulu vad zboží.
45. Reklamaci zjevné vady nelze uplatnit na výrobky a zboží již zabudované do stavby.
46. Prodávající nenese odpovědnost za případné mechanické vady zjištěné mimo místo určení dodávky stanovené ve smlouvě (objednávce), po zřejmé manipulaci popř. přepravě kupujícím, či třetích osob.

5. Uplatnění reklamace a reklamační řízení

51. V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci.
52. Místem uplatnění reklamace je provozovna obchodní společnosti MADUS COMPANY s.r.o. na adrese Lhotská 772, 687 22 Ostrožská Nová Ves.
53. Reklamační řízení zahájí prodávající na základě doručení reklamovaného zboží a řádně vyplněného **Reklamačního protokolu** (který je nedílnou součástí Reklamačních podmínek).
54. Reklamační protokol musí zejména obsahovat:
- a) datum kdy byla vada zjištěna a datum uplatnění reklamace
 - b) identifikaci obchodního případu - číslo faktury nebo prodejky a datum prodeje
 - c) identifikaci reklamujícího
 - u fyzických osob - jméno a příjmení, datum narození, bydliště a kontaktní údaje
 - u právnických osob - obchodní firmu, IČO, osobu oprávněnou jednat o způsobu řešení reklamace, sídlo a kontaktní údaje na osobu oprávněnou jednat
 - d) přesné označení a množství reklamovaného zboží, popis jak se vada projevuje
 - e) požadavek na způsob vyřízení reklamace (uvedení uplatňovaných nároků)
55. K reklamačnímu protokolu kupující musí přiložit kopii dokladu o nákupu (fakturu nebo prodejku).
56. Kupující je povinen předat prodávajícímu reklamované zboží úplné, neporušené, čisté a v originálním nebo jiném odpovídajícím balení. Pokud tak neučiní a nejedná-li se současně o případy uvedené v ustanovení § 2110 občanského zákoníku, je prodávající oprávněn reklamaci odmítnout.
57. Zboží zasílané na reklamaci nebo vrácení poštou nebo prostřednictvím třetí osoby nelze zaslat na dobírku.
58. V případě skryté vady a s výhradou souhlasu prodávajícího může kupující reklamovat zboží v místě zabudování. V takovém případě kupující doplní reklamační protokol fotodokumentací reklamované vady. Kupující je pak po dohodě s prodávajícím povinen umožnit zástupcům prodávajícího resp. výrobce prohlídku reklamovaného zboží a toto zboží uchovat odděleně až do vyřízení reklamace a zacházet s ním tak, aby nemohlo dojít k dalšímu znehodnocení nebo poškození zboží.
59. Posouzení oprávněnosti každé reklamace a posouzení odstranitelnosti či neodstranitelnosti vady je oprávněn provést každý odpovědný pracovník nebo obchodní zástupce prodávajícího. V případě, že reklamující nesouhlasí s rozhodnutím odpovědného pracovníka nebo obchodního zástupce prodávajícího, může se písemně obrátit na jednatele společnosti prodávajícího.
510. Reklamující nemůže měnit již uplatněné reklamační nároky, není-li dohodnuto jinak.
511. V případě, kdy bude kupující požadovat dodání nového bezvadného zboží před vrácením reklamovaného nebo před ukončením reklamačního řízení, bude prodávající toto zboží účtovat. V případě uznání reklamace jako oprávněné bude následně vystaven dobropis.

6. Lhůty pro vyřízení reklamace

61. Pokud je kupující spotřebitel, vyřídí prodávající reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne jejího řádného uplatnění, pokud se s kupujícím nedohodne jinak. Pokud je nutné pro vyřešení reklamace vyrobit nový výrobek, jehož výrobcem je přímo prodávající, je termín pro vyřízení reklamace při výslovném souhlasu kupujícího prodloužen na 60 dnů. Po marném uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.
62. Pokud kupující není spotřebitel, vyřídí prodávající reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 90-ti dnů ode dne jejího řádného uplatnění, pokud se s kupujícím nedohodne jinak. Po marném uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu.

7. Nároky z odpovědnosti za vady - vyřízení reklamace

71. V případě, kdy vada zboží byla kupujícím řádně reklamována a prodávajícím byla tato reklamace uznána za oprávněnou, vyřídí prodávající reklamaci jedním z uvedených způsobů:
- a) v případě nekompletnosti dodávky dodáním chybějícího množství odpovídajícího zboží v místě původního plnění
 - b) v případě rozporu s kupní smlouvou (fakturou, dodacím listem) výměnu za deklarované zboží v místě původního plnění
 - c) u odstranitelných vad zboží odstranění těchto vad, tak aby zboží vykazovalo vlastnosti zboží bezvadného
 - d) u neodstranitelných vad, které však nebrání užívání zboží určenému účelu a není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny
 - e) u neodstranitelných vad, které výrazně ztěžují možnost používání výrobku nebo zásadně mění jeho zaručené vlastnosti výměnou vadného zboží za bezvadné stejné nebo obdobné zboží mající stejné nebo obdobné parametry, které svým stářím a opotřebením odpovídá zboží reklamovanému.
72. V případě výměny vadného zboží za bezvadné nebo v případě odstoupení od smlouvy z důvodu uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady, je kupující povinen vrátit veškerá plnění, která mu poskytl prodávající v rozsahu, v jakém je to v dané situaci objektivně možné. Kupující však nemůže požadovat dodání nové věci ani odstoupit od smlouvy tehdy, pokud zboží nemůže vrátit v tom stavu, v jakém je obdržel, nejedná-li se o výjimky stanovené v ust. § 2110 občanského zákoníku.
73. V případě výměny zboží na základě reklamace hradí kupující náklady za dopravu reklamovaného zboží do provozovny prodávajícího.

8. Ostatní ujednání

81. Uplatnění slevy z kupní ceny nesmí kupující uskutečnit nezaplacením dodávky zboží nebo její části, popř. nezaplacením jiného svého závazku vůči prodávajícímu. Reklamační řízení nemá vliv na povinnost kupujícího zaplatit dohodnutou kupní cenu v dohodnutých termínech.
82. V případě, že kupující požaduje prověření jakosti zboží s vadami nezávislým odborným znalcem, hradí kupující veškeré náklady s tím spojené, bez ohledu na výsledek reklamačního řízení.

Tyto Reklamační podmínky jsou platné od 1.9.2020 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti. Proávající si vyhrazuje právo změnit tyto reklamační podmínky bez předchozího upozornění.

V Uherském Hradišti,
dne 12.8. 2020
Jan Stigler - jednatel společnosti