

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád (dále jen „*reklamační řád*“) vydává obchodní společnost **ELSPOL Elektro s.r.o.**, IČ 258 65 455, se sídlem Stará cesta 230/9, Hrušov, 711 00 Ostrava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 22995 (dále jen „*Prodávající*“).
2. Kupujícím se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Prodávajícím nebo s ním jinak jedná (dále jen „*Kupující*“).
3. Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího.

II. Uplatnění práv z vadného plnění

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117, příp. § 2158 až 2174 občanského zákoníku).
2. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:
 - má zboží vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluveného vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluvního vzorku nebo předlohy,
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře, nebo hmotnosti,
 - a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. Ustanovení uvedená výše v tomto odstavci tohoto reklamačního řádu se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží pro vadu odpovídající míře

používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

4. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Projeví-li se vada zboží v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
5. Práva z vadného plnění uplatňuje Kupující u Prodávajícího. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Prodávající obdržel od Kupujícího sdělení s projevem vůle uplatnit reklamaci zboží.

III. Reklamace zboží

1. Na veškeré zboží se vztahuje záruční doba. Záruka se vztahuje na všechny zjevné a skryté vady zboží, které nejsou slučitelné s jeho funkčností, užitnými a estetickými vlastnostmi. Kupující prokazuje původ zboží dokladem o koupi (faktura, dodací list, apod.). Pro tyto účely je vhodné, aby si Kupující tento doklad o koupi zboží po dobu trvání záruční doby uschoval.
2. Kupující je povinen si zboží prohlédnout bez zbytečného odkladu po jeho převzetí.
3. V důsledku výskytu vady zboží může Kupující uplatnit tyto následující nároky (a) dodání chybějícího zboží, (b) opravu zboží, (c) přiměřenou slevu z kupní ceny zboží, (d) odstoupení od smlouvy.
4. K reklamaci je vhodné předložit fakturu (dodací list), jakož i doklad o zaplacení a dodání zboží a vlastní reklamované zboží.
5. Je-li kupujícím spotřebitel, je Prodávající povinen reklamaci vyřídit v zákonné lhůtě, nejpozději do 30 dnů. Lhůta pro vyřízení reklamace počíná běžet okamžikem uplatnění reklamace, přičemž běh lhůty pro vyřízení reklamací je pozastaven v případě, kdy je k vyřízení reklamace nezbytná součinnost Kupujícího (např. dodání reklamovaného zboží, či podkladů potřebných pro vyřízení reklamace apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od Kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů Kupujícím.
6. Při výskytu neodstranitelné vady, která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako věc bez vady, má Kupující právo na výměnu zboží nebo může odstoupit od smlouvy. Táž práva přísluší Kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však Kupující nemůže pro opětovný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat (třetí stejná vada či čtvrtá vada jakákoli se považuje za důvod uplatnění práv z vadného plnění jako

v případě neodstranitelné vady). Pokud se jedná o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li kupující výměnu věci, má Kupující právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit.

7. Nemá-li zboží vlastnosti výše uvedené, může Kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující 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 Kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující 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 Kupující i právo od smlouvy odstoupit.
8. Neodstoupí-li Kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující 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 Kupujícímu působilo značné obtíže.

IV. Reklamáce poskytovaných služeb

1. V případě, dojde-li ke zrušení objednané služby ze strany Prodávajícího, vzniká Kupujícímu právo na vrácení uhrazeného finančního plnění v celé výši. Má-li Kupující zřízen zákaznický účet, uhrazené finanční plnění bude vráceno tímto způsobem.
2. Pro reklamaci služeb poskytovaných Prodávajícím se přiměřeně užití podmínky pro reklamaci zboží, neodporuje-li to povaze poskytované služby.

V. Poučení o právu spotřebitele odstoupit od smlouvy

1. Je-li smlouva sjednána prostřednictvím prostředku komunikace na dálku (např. e-mailem nebo v internetovém obchodě), má Kupující v souladu s ust. § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy do 14 kalendářních dnů ode dne následujícího po dni převzetí zboží Kupujícím, nebo jím určenou třetí osobou (jinou než dopravcem). Pokud je předmětem smlouvy (v rámci jedné objednávky) dodání více druhů zboží nebo několika jeho částí, běží tato lhůta ode dne následujícího pod dni, kdy Kupující nebo jím určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezme poslední dodávku zboží nebo dodávku poslední jeho části.
2. Za účelem uplatnění práva na odstoupení od smlouvy je spotřebitel o svém odstoupení od smlouvy povinen informovat Prodávajícího formou jednostranného právního jednání, a to například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-

mailem. Kupující může rovněž použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy nebo jakékoliv jiné jednoznačné prohlášení. Doporučuje se vždy přiložit kopii dokladu o koupi zboží (postačí uvést i číslo objednávky nebo faktury). Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím čtrnáctidenní lhůty.

3. Odstoupí-li Kupující od smlouvy, vrátí mu Prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení od smlouvy, peněžní plnění (kupní cenu), které od Kupujícího obdržel, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku kupujícím zvolenému způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání prodávajícím nabízený). Pro vrácení plateb použije Prodávající bezhotovostní platební styk, vrácení platby spotřebiteli proběhne bezhotovostním převodem na číslo bankovního účtu, které uvede spotřebitel.
4. Odstoupí-li Kupující od smlouvy, není Prodávající povinen vrátit přijaté peněžní plnění kupujícímu dříve, než mu Kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží Prodávajícímu odeslal zpět, a to podle toho, co nastane dříve. Kupující zašle zboží Prodávajícímu zpět bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud odešle zboží zpět před uplynutím 14 dnů. Termín vrácení zboží lze s Prodávajícím dohodnout e-mailem.
5. Právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů náleží pouze koncovým spotřebitelům, nikoli osobám, které uzavřeli kupní smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (podnikatelé). Kupující nemůže odstoupit od smlouvy v případech uvedených v ust. § 1837 občanského zákoníku.
6. Právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů nelze chápat jako možnost bezplatného zapůjčení zboží. Rozhodne-li se Kupující uplatnit právo odstoupit od smlouvy podle předchozí věty, musí prodávajícímu do 14 dnů od okamžiku odstoupení od smlouvy vydat vše, co na základě kupní smlouvy získal. Není-li to již možné (bylo-li zboží zničeno nebo spotřebováno), musí Kupující poskytnout Prodávajícímu peněžitou náhradu jako protihodnotu toho, co již nemůže být vydáno. Je-li vrácené zboží částečně poškozeno, může Prodávající uplatnit právo na náhradu škody a tuto započíst s kupní cenou, která má být Kupujícímu vrácena. Prodávající vzniklou škodu Kupujícímu prokáže.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dále platnými a účinnými právními předpisy právního řádu České republiky.
2. V případě, že se některé ustanovení tohoto reklamačního řádu stane neplatným nebo neúčinným, platnost a účinnost ostatních ustanovení tohoto reklamačního řádu zůstane

nedotčena, pokud z povahy věci nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu tohoto reklamačního řádu.

3. Tento reklamační řád vstupuje v platnost a stává se účinným ode dne 17. 10. 2022

Schválil: René Orawczak, jednatel

V Ostravě 17. 10. 2022



ELSPOL Elektro s.r.o.
Stará cesta 230/9
711 00 Ostrava - Hrušov
IČ: 25865455 / DIČ: CZ25865455
Tel.: +420 596 617 633

01

