

# REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI REDA a.s. pro ČR

K zajištění jednotného a správného postupu při vyřizování nároků z vadného plnění při dodání zboží nebo potisků zboží (reklamace) je vydáván firmou REDA a.s., Hviezdoslavova 55d, 627 00 Brno, IČO 18828507 (dále jen prodávající) tento Reklamační řád.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Proávající odpovídá za vady, které má zboží v okamžiku předání kupujícímu nebo v okamžiku předání nezávislému dopravci k dodání ke kupujícímu, pokud je kupující uplatněna ve lhůtách uvedených v článku 5. reklamačního řádu.
- 1.2. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo uplatnit nároky z vadného plnění u prodávajícího (reklamovat).
- 1.3. Vadou se rozumí změna (vlastnosti) zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie, popřípadě nevhodné konstrukční řešení.
- 1.4. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.

## 2. POVINNOSTI KUPUJÍCÍHO PŘI PŘEVZETÍ ZÁSILKY

- 2.1. Kupující je povinen ihned po převzetí zásilky od dopravce tuto zásilku zkontrolovat, nebyla-li poškozena. Zásilkou podle tohoto reklamačního řádu se rozumí zabalené zboží předané prodávajícímu nezávislému dopravci (jedná se o případy uvedené ve Všeobecných obchodních a dodacích podmínkách čl. 5 odst. 5.1. bodu 6 a 7).
- 2.2. Zjevné poškození zásilky musí být oznámeno dopravci písemně v okamžiku jejího převzetí kupující. Kupující je povinen v okamžiku převzetí zásilky popsat způsob poškození zásilky do přepravního (průvodního) dokumentu dopravce, či zápisu o škodě. Kupující není povinen zásilku od dopravce převzít, jestliže je zásilka zjevně poškozena. V případě, že kupující neuvede zjevné poškození zásilky do přepravního (průvodního) dokumentu dopravce, případně nebude sepsán zápis o škodě, má se za to, že zásilka byla převzata kupující zjevně nepoškozena.
- 2.3. Skryté poškození zásilky je kupující povinen oznámit prodávajícímu nejpozději do 2 pracovních dnů od převzetí zásilky, a to písemnou formou prodávajícímu s následujícími informacemi: název a adresa kupujícího, identifikační číslo zásilky (číslo kódu balíku), popis poškození zásilky a fotodokumentaci škody (obal, zboží).

## 3. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 3.1. Je-li dodání vadného zboží podstatným porušením smlouvy (§2106 Občanského zákoníku) může kupující:
  - Požadovat odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, 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.
  - Požadovat odstranění vady opravou věci nebo potisku.
  - Požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny zboží nebo potisku.
  - Odstoupit od smlouvy v předmětu vadného plnění.
- 3.2. Je-li dodání vadného zboží nepodstatným porušením smlouvy (§2107 Občanského zákoníku) může kupující:
  - Požadovat odstranění vady opravou věci nebo potisku.
  - Požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny zboží nebo potisku.
- 3.3. Volba mezi výše uvedenými právy z vadného plnění náleží kupujícímu jen v případě, že vadu oznámí prodávajícímu ve lhůtách dle 5.1. až 5.3. reklamačního řádu společně s kopií dodacího listu nebo faktury a s vadným zbožím v reklamovaném množství. Uplatněné právo z vadného plnění nelze bez souhlasu prodávajícího měnit.
- 3.4. Právo z vadného plnění se považuje za řádně uplatněné, jestliže je vadné zboží kompletní, uplatnění práva z vadného plnění nebrání obecné zásady hygieny a jsou písemně oznámeny všechny údaje uvedené v čl. 4.2. reklamačního řádu a přiloženy listiny dle čl. 3.3. reklamačního řádu.

## 4. MÍSTO PRO UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZBOŽÍ (REKLAMACE)

- 4.1. Kupující uplatňuje právo z vadného plnění zboží (reklamuje) u prodávajícího v jeho sídle v Brně, Hviezdoslavova 55d, PSČ 627 00, případně u jeho poboček v Praze, Plzni, Zlíně, Ostravě, a to tehdy, kdy tyto pobočky byly místem, kde bylo zboží předáno kupujícímu.

- 4.2. Právo z vadného plnění zboží (reklamaci) uplatňuje kupující buď na formuláři prodávajícího – „Reklamační list“, který vyplní na žádost kupujícího prodávající nebo ve vlastním písemném oznámení, které bude obsahovat nezbytné údaje reklamačního listu:
  - Název (jméno) kupujícího.
  - Místo podnikání (příp. bydliště u fyzických podnikatelů).
  - Název a množství reklamovaného zboží, jeho katalogové číslo, číslo faktury a dodacího listu prodávajícího, cenu za jednotku, cenu celkem, datum převzetí zboží.
  - Popis vady zboží.
  - Volbu práva z vadného plnění zboží.
  - Datum a podpis kupujícího (podnikatele nebo jím pověřené osoby).
  - Je-li to možné také datum a podpis obchodníka prodávajícího nebo jeho vedoucího, potvrzující převzetí reklamace kupujícího k vyřízení.
- 4.3. V případě, že kupující uplatňuje jiné právo z vadného plnění, než je poskytnutí slevy z ceny prodávajícího zboží a služeb, předá současně s reklamačním listem prodávajícímu i předmětné vadné zboží v plném reklamovaném množství. Reklamace nevráceného reklamovaného zboží, nemůže být uznána, pokud se prodávající a kupující nedohodnou jinak.

## 5. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZBOŽÍ

- 5.1. Kupující je povinen uplatnit (reklamovat) u prodávajícího veškerá práva z vadného plnění bez zbytečného odkladu ve lhůtách stanovených Všeobecnými obchodními a dodacími podmínkami prodávajícího a čl. 5.2. a 5.3. reklamačního řádu a způsobem uvedeným v tomto reklamačním řádu.
- 5.2. Vady zboží, které jsou kupujícím zjistitelné při převzetí zboží (zjevné vady), je kupující povinen uplatnit u prodávajícího v době:
  - Při osobním odběru nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne předání zboží kupujícímu.
  - Při dodání zboží nezávislým dopravcem nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne předání zboží, přičemž pro splnění stanoveného termínu je pro uplatnění nároku z vadného plnění zasláného nezávislým dopravcem rozhodné datum na předávacím protokolu daného dopravce, tím není dotčena povinnost hlásit poškození zásilky ve lhůtě dle 2.3. reklamačního řádu.
- 5.3. Skryté vady zboží, které se stanou zjevnými až po převzetí zboží, je kupující povinen uplatnit u prodávajícího ihned poté, co je zjistí, pokud se taková vada projeví v době do 6 měsíců po předání zboží kupujícímu.
- 5.4. Případné prodloužení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.
- 5.5. Doba od uplatnění práv z vadného plnění až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Je-li výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadného zboží či jeho části se vztahuje nová záruční doba pouze na vyměněné zboží případně jeho část.
- 5.6. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.
- 5.7. Neoznámí-li kupující prodávajícímu vadu zboží ve výše uvedených lhůtách nebo nejsou-li prodávajícímu zaslány dostatečné podklady k reklamaci, zanikají všechna práva z vadného plnění kupujícího vůči společnosti REDA a.s.

## 6. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZBOŽÍ (REKLAMACE)

- 6.1. Pro vyřízení práv z vadného plnění dodaného zboží je stanovena lhůta 2 měsíce ode dne jejího doručení prodávajícímu.

Tato lhůta se prodlužuje u vad odstranitelných o dobu, po kterou bude vada odstraňována opravou u třetí strany, případně u dodavatele či výrobce zboží.

## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Skutečnosti neupravené tímto reklamačním řádem budou mezi smluvními stranami, prodávajícím a kupujícím, řešeny dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku v platném znění.
- 7.2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. dubna 2014.