

## Reklamační řád

### Článek I. - Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran při uplatňování práv z odpovědnosti za vady vzniklé z kupních smluv uzavíraných mezi zákazníkem (také jako kupující) a prodávajícím společností KD TRADE PRAHA s.r.o., se sídlem Bělehradská 1115/33, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČ 02629593, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze pod spis. zn. C 221720.

### Článek II. - Uplatnění reklamace

1. V případě, že zákazník objevil na zakoupeném zboží **vadu**, má právo na reklamaci zboží. Zákazník svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Vadu je zákazník povinen vůči prodávajícímu vytknout nejpozději do 6 měsíců od převzetí zboží.
2. V případě, že byla na zboží poskytnuta **záruka za jakost**, je zákazník oprávněn uplatnit právo za vady zboží v záruční době.
3. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání.
4. Proávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud zákazník zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li zákazník vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a zákazník je nemůže užívat.
5. **Reklamace se uplatňuje** písemně, emailem nebo osobně v sídle prodávajícího/jeho provozovně, popř. u smluvního partnera, který je uveden v záručním listě k dodanému zboží. Při uplatnění reklamace obdrží zákazník **reklamační protokol**, který mu slouží jako doklad při vyřízení reklamace. Zákazník je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést úplné a správné údaje, jejich úplnost a správnost potvrdí svým podpisem.
6. **Zákazník doručí reklamované zboží** v kompletním stavu prodávajícímu v originálním obalu nebo v obalu vyhovujícím přepravním podmínkám, k němuž připojí podrobný popis závady a doklad prokazující, že reklamované zboží bylo zakoupeno u prodávajícího doložením dokladu o zakoupení zboží a záručního listu (pokud byl ke zboží vystaven).
7. Proávající neručí za případné mechanické poškození způsobené dopravou před přijetím zboží. Pokud by uplatnění práva z vad mělo zákazníkovi činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě se zákazníkem buď na místě, nebo jiným způsobem. Zákazník je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
8. Zákazník není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

### Článek III. - Odpovědnost prodávajícího za vady

1. Proávající odpovídá za to, že zboží má při prodeji stanovenou jakost, množství, míru a hmotnost.
2. Právo zákazníka z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na zákazníka, byť se projeví až později a dále vada vzniklá v důsledku porušení povinnosti prodávajícího. Při předčasném plnění může prodávající odstranit vady do doby určené pro odevzdání zboží.
3. **Proávající odpovídá spotřebiteli** v souladu s ust. § 2161 občanského zákoníku, že **zboží při převzetí nemá vady**. Zejména prodávající odpovídá za to, že v době, kdy spotřebitel zboží převzal,

- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal, nebo které zákazník 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 smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. Projeví-li se vada v průběhu **šesti měsíců od převzetí**, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
  4. Zákazník spotřebitel může svá **práva z vady, která se vyskytnou u spotřebního zboží** uplatnit ve lhůtě **24 měsíců od převzetí zboží**.
  5. Prodávající vystaví ke každému zakoupenému zboží **nákupní doklad**, se zákonem uvedenými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, atd). Na žádost spotřebitele poskytne prodávající záruku písemnou formou (**záruční list**). Záruční list obsahuje obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo, obsah a rozsah poskytované záruky, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí.
  6. V případě odstoupení od smlouvy či poskytnutí slevy z ceny je příslušná platba vrácena zákazníkovi převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v sídle společnosti nebo na některé z provozoven.

#### Článek IV. – Podstatné porušení smlouvy

1. Podstatným porušením smlouvy se rozumí takové porušení povinnosti, o němž prodávající již při uzavření smlouvy věděl nebo musel vědět, že zákazník by smlouvu neuzavřel, pokud by takové porušení (vadu) předvídal.
2. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, **má zákazník právo na:**
  - a) dodání nové věci nebo chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené,
  - b) opravu věci,
  - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
  - d) odstoupit od smlouvy s právem na vrácení kupní ceny.
3. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může zákazník 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 pouze na bezplatné odstranění vady.**
4. Zákazník je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady, nejpozději do 3 dnů. Provedenou volbu nemůže změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li prodávající opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Nezvolí-li si zákazník své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.
5. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

#### Článek V. - Nepodstatné porušení smlouvy

1. V případě, že vadou prodané věci došlo k nepodstatnému porušení kupní smlouvy, může zákazník požadovat **odstranění vady** nebo **poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny**.
2. V případě, že vada je odstranitelná, má zákazník vždy výhradně právo pouze na odstranění vady opravou věci.

3. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může zákazník požadovat **slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit**. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího.
4. Zákazník 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 zákazníkovi působilo značné obtíže.
5. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil. Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má zákazník místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
6. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti věci má zákazník 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.
7. Dokud zákazník 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.
8. Při dodání nové věci vrátí zákazník prodávajícímu na jeho náklady zboží původně dodané.
9. Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí, jestliže došlo ke změně stavu zboží v důsledku prohlídky nebo použil-li zákazník zboží před objevením vady.
10. Neoznámil-li zákazník vadu zboží včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

#### **Článek VI. - Záruka za jakost**

1. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.
2. Proávající poskytuje zákazníkovi **smluvní záruku za jakost** v délce 24 měsíců s možností prodloužení o dalších 12 měsíců při provádění pravidelných servisních prohlídek od data uvedení výrobku do provozu a za podmínek dodržení způsobu používání výrobku v souladu s návodem k obsluze. Výjimku tvoří zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u konkrétního zboží a zákazník měl možnost se s touto informací seznámit před koupí). Záruční doba začíná dnem uvedení výrobku do provozu odbornou servisní firmou, která je k tomu prodávajícím oprávněná, nejpozději však uplynutím 6ti měsíců ode dne prodeje výrobku. Servisní firma řádně a čitelně vyplní a potvrdí záruční list. První servisní prohlídka musí být provedena do 12 měsíců a druhá servisní prohlídka do 24 měsíců od uvedení výrobku do provozu. Po splnění uvedených podmínek (servisní prohlídka) se záruční doba výrobku prodlužuje o 12 měsíců. Servisní prohlídku může provádět pouze firma, která je uvedena v záručním listě. Náklady spojené s roční servisní prohlídkou hradí zákazník.
3. Záruční doba se nevztahuje na dárky a přibaly ke zboží.
4. Záruku za jakost je možné uznat pouze po předložení řádně vyplněného záručního listu a doložení dokladu o provedení servisní prohlídky.
5. Proávající poskytuje záruku 24 měsíců na náhradní díly použité při opravách plynových spotřebičů značky Fondital. Pro uznání záruky je nutné předložit doklad o provedení opravy smluvní servisní firmou, resp. řádně vyplněný daňový doklad za opravu reklamovaného náhradního dílu. Tuto záruku je možné uplatnit pouze u servisní firmy, která prováděla opravu. Výměnu vadných náhradních dílů lze uplatnit po dobu trvání záruční lhůty bezplatně. Tato záruka se nevztahuje na opravy (výměny náhradních dílů),

které provedly neodborné firmy (osoby) nebo když závada vznikla z důvodu nedodržení předpisů, norem a pokynů dle návodu k obsluze nebo nevhodným používání výrobku nebo když závada vznikla neoprávněným nebo neodborným zásahem do výrobku obsluhou nebo na závady vzniklé živelnou pohromou či jinými nepředvídatelnými jevy, neodborným přemístěním výrobku nebo vnějšími vlivy (např. vlhkem, elektrickým přepětím, mrazem, prachem, chemickými nebo mechanickými usazeninami).

## **Článek VII. - Vyloučení odpovědnosti prodávajícího za vady**

1. **Prodávající neodpovídá za vady a reklamace není oprávněná** mimo jiné v těchto případech:

- je-li vada na věci (zboží) již v době převzetí zákazníkem a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny (např. zboží 2. jakosti), nebo se jedná o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí zákazníkem;
- vada vznikla opotřebením zboží (nebo jeho dílů) způsobené nevhodným a/nebo častým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutí životnosti). Kratší životnost zboží v takovém případě nelze považovat za vadu a nelze ji ani jako takovou reklamovat;
- vada je způsobena zákazníkem a vznikla prokazatelně nesprávným užíváním zboží, (např. užíváním v rozporu s návodem k použití či v rozporu s pokyny uvedenými na obalu zboží či v záručním listě, užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání předmětného zboží), skladováním, nesprávnou údržbou či instalací, anebo jiným nesprávným jednáním;
- zákazník před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, resp. se jedná o vadu, kterou musel zákazník s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy;
- vada vznikla prokazatelně nedovolenými zásahy do zboží, nebo v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího (např. živelnou katastrofou) či jinými nepředvídatelnými jevy, mechanickým poškozením zboží nebo neodborným přemístěním výrobku;
- nese-li předložený záruční list zjevné známky provedených změn údajů nebo se předložený záruční list nevztahuje k reklamovanému zboží;
- vadu způsobilo použití věci, kterou zákazník předal prodávajícímu nebo zákazník opatřil prodávajícímu vzorek, postup či návrh, jestliže prodávající na nevhodnost věci, vzorku, postupu či návrhu zákazníka upozornil a zákazník na jejich použití trval;
- v případě porušení záručních podmínek;
- není-li při reklamaci předložen záruční list a doklad o koupi výrobku u prodávajícího;
- jedná-li se o opotřebení výrobku způsobené jeho obvyklým užíváním.

## **Článek VIII. - Vyřízení reklamace**

### **ZÁKAZNÍK SPOTŘEBITEL**

1. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytykané vady, spotřebitelem požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude spotřebitel informován o jejím vyřízení.
2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem

nedohodne na delší lhůtě. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Marré uplynutí této lhůty se považuje za 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 zákazníka v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů zákazníkem.

3. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen spotřebiteli písemně potvrdit s uvedením dne uplatnění reklamace, provedení opravy a dobou trvání.
4. Spotřebitel není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
5. V případě, že při posouzení reklamované vady prodávající zjistí, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost spotřebiteli bez zbytečného odkladu a uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu.
6. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl spotřebitel povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem.
7. Spotřebitel je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy byla reklamace vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si skladné ve výši 50,- Kč denně či zboží svépomocně prodat na účet zákazníka.
8. **Náklady na reklamaci**, resp. účelně vynaložené náklady na uplatnění práva z vad, které zákazníkovi vznikly, musí být uplatněny **do jednoho měsíce** po vyřízení reklamace. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení. Později uplatněné náklady nebudou v případě námítky prodávajícího, že tyto nebyly uplatněny včas, soudem přiznány.

## ZÁKAZNÍK PODNIKATEL

1. Zákazník podnikatel je povinen prokazatelným způsobem oznámit vadu zboží prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté co ji zjistil, nejpozději však do 10 dnů od jejího zjištění a zboží na vlastní náklady a riziko dopravit na adresu prodávajícího.
2. Pro posouzení odpovědnosti prodávajícího z vad u smluv uzavřených s podnikatelem se má za to, že se jedná o nepodstatné porušení smlouvy a podnikatel má práva dle čl. V. výše, tj. právo na odstranění vady (dodáním nové věci nebo chybějící věci, odstranění vady opravou věci) či přiměřenou slevu z kupní ceny.
3. Volbu mezi shora uvedenými nároky má podnikatel, jen pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamace nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže zákazník podnikatel bez souhlasu prodávajícího měnit.
4. Prodávající posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace, a zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné. O uplatnění reklamace sepíše prodávající s podnikatelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace.
5. O způsobu vyřízení reklamace rozhoduje prodávající s přihlédnutím k povaze zboží a druhu vady. Termín vyřízení reklamace je dle možností prodávajícího přiměřený k druhu závady a možností jejího odstranění. Přiměřená lhůta pro odstranění vad opravou činí 30 kalendářních dnů, v odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena prodávajícím odlišně. O vyřízení reklamace je zákazník informován e-mailem.
6. Prodávající si vyhraduje právo účtovat podnikateli náklady spojené s neuznaným uplatněním reklamace ve výši 1.000,- Kč.
7. Odstoupit od smlouvy může zákazník podnikatel pouze v případě, že prodávající neodstraní vadu ve sjednané lhůtě a zákazník na svůj úmysl od smlouvy odstoupit upozorní prodávajícího při stanovení dodatečné přiměřené lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy.

8. Zákazník podnikatel je povinen převzít si reklamované zboží do 10 dnů ode dne, kdy byla reklamáce vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si skladné ve výši 50,- Kč denně či zboží svépomocně prodat na účet zákazníka.

#### **Článek IX. - Závěrečné ustanovení**

1. Práva zákazníka z vadného plnění (dále jen "**reklamace**") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.
2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.12.2014. Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.