

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Strauss Česká republika s.r.o.
Rudolfovská tř. 464/103
37001 České Budějovice
Česká republika

IČO: 28140095, zapsaná v OR vedeném u KS v Českých Budějovicích pod spis. zn. C 19853

Čl. I

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti smluvních stran vzniklých z uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného u prodávajícího Strauss Česká republika s.r.o., IČO 28140095, sídlem Rudolfovská tř. 464/103, 37001 České Budějovice.
2. Veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky, s vyloučením kolizních ustanovení. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené Reklamačním řádem zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se vztahy neupravené Reklamačním řádem zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Čl. II

Uplatnění reklamace

1. Spotřebitel může uplatnit reklamaci jakýmkoliv způsobem, avšak doporučujeme uplatnění reklamace písemně, a to postupem uvedeným v bodě č. 2 tohoto článku. V rámci uplatnění reklamace je spotřebitel povinen vytknout vadu zboží a zvolit nárok z odpovědnosti za vady. Prodávající vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Kupující je povinen uplatnit reklamaci zasláním e-mailu s popisem vady na e-mailovou adresu info@strauss.cz nebo na prodejně prodávajícího. Do předmětu e-mailu je třeba uvést „REKLAMACE – FA(číslo)“. Jako přílohu e-mailu je třeba přiložit vyplněný formulář s názvem „Reklamační list“, který je k dispozici ke stažení na webových stránkách prodávajícího. Prodávající potvrdí přijetí reklamace e-mailem po zaslání a doručení všech uvedených náležitostí.
3. Při uplatnění reklamace musí Spotřebitel či Kupující prokázat, že reklamované zboží bylo zakoupeno u Prodávajícího. Kupující je k tomuto prokázání povinen doložit originál prodejního dokladu (faktura, kupní smlouva).

Čl. III

Obecná úprava práv kupujícího z vadného plnění

1. Věc je vadná, pokud není odevzdána kupujícímu v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí věc jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci.

2. Při předčasném plnění může prodávající odstranit vady do doby určené pro odevzdání věci. Výkonem svého práva nesmí způsobit nepřiměřené obtíže nebo výdaje. Právo kupujícího na náhradu škody tím není dotčeno. Totéž platí pro vady dokladů.
3. Kupující či Spotřebitel nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, nebo zastřel-li vadu lstivě.
4. Kupující či Spotřebitel věc prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí na věc a přesvědčí se o jejich vlastnostech a množství.
5. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo
 - a. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - b. na odstranění vady opravou věci
 - c. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d. odstoupit od smlouvy.
6. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující 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. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
7. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí způsobit kupujícímu 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.
8. Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.
9. Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
10. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nemusí mu prodávající právo z vadného plnění přiznat. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci. K těmto účinkům soud přihlídně jen k námitce prodávajícího, že vada nebyla včas oznámena.
11. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Neuplatní-li kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.
12. Právo z vadného plnění nevyklučuje právo na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu

Čl. IV

Zvláštní úprava práv z vadného plnění

1. Tento oddíl upravuje práva z vadného plnění, v případě, že kupujícím je Spotřebitel a Kupující, který nejedná v rámci své podnikatelské nebo obchodní činnosti (dále jen „Kupující – nepodnikatel“).

2. Prodávající odpovídá Spotřebiteli a Kupujícímu - nepodnikateli, jak za vady, které má zboží při převzetí, tak za vady, které se vyskytnou v době 24 měsíců (dále jen „záruční doba“) od převzetí. Stejně tak odpovídá za to, že věc má vlastnosti Spotřebitelem či Kupujícím-nepodnikatelem vymíněné.
3. Požádá-li o to Spotřebitel, či Kupující-nepodnikatel, 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. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti a způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího-nepodnikatele, 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
4. Kupující-nepodnikatel či Spotřebitel není oprávněn uplatnit právo z vady zboží:
 - a. u věci prodávané za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - b. na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - c. u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím-nepodnikatelem, nebo
 - d. vyplývá-li to z povahy věci.
5. Záruční dobu lze zkrátit na polovinu zákonné doby při koupi již použitého spotřebního zboží.
6. Nemá-li věc vlastnosti uvedené ve výše uvedeném článku III. tohoto reklamačního řádu, může Spotřebitel či Kupující-nepodnikatel 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 či Kupující-nepodnikatel 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 či Kupující-nepodnikatel právo na bezplatné odstranění vady.
7. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Spotřebitel či Kupující-nepodnikatel 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 či Kupující-nepodnikatel i právo od smlouvy odstoupit.
8. Neodstoupí-li Spotřebitel či Kupující-nepodnikatel 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 či Kupující-nepodnikatel 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.
9. Právo z vadného plnění Spotřebiteli či Kupujícímu-nepodnikateli nenáleží, pokud Spotřebitel či Kupující-nepodnikatel před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující-nepodnikatel vadu sám způsobil.

Čl. V

Podmínky a vyřízení reklamace

1. Pokud je zboží dodáno přepravním s poškozeným obalem a má-li Kupující při převzetí podezření, že zboží vykazuje vady, vyhotoví Kupující na místě s přepravním písemný zápis o reklamaci zboží.

2. Reklamace uplatněné Spotřebitelem jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejich uplatnění, pokud se prodávající se Spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Prodávající je povinen vydat Spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem.
3. Po uplynutí záruční doby zaniká odpovědnost Prodávajícího za vady zboží, které nebyly v této lhůtě u Prodávajícího Spotřebitelem či Kupujícím uplatněny. V případě provedené záruční opravy se záruka na zboží prodlužuje o dobu, po kterou v důsledku jejího provádění nemohl Spotřebitel či Kupující zboží řádně užívat.