

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti BRUSIVO spol. s r.o., se sídlem U Bílé haldy 1176, 337 01 Rokycany, IČ: 45357889, zapsané v obch. rejstříku u Krajského soudu v Plzni, odd. C, vložka č. 1913

I. Preambule

Cílem společnosti je trvalé uspokojování potřeb zákazníka poskytováním vlastních výrobků a zboží (dále jen „zboží“) v kvalitě, která plně odpovídá zákaznickým požadavkům. Nedílnou součástí dosažení tohoto cíle je, mimo jiné, tento reklamační řád. Respektovat zájmy zákazníka jsou povinni všichni pracovníci společnosti.

II. Všeobecná ustanovení

- 2.1. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího (dále jen „VODP“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího (dále jen „Zboží“).
- 2.2. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a VODP ještě před objednáním zboží.
- 2.3. Uzavřením smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
- 2.4. Definice. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VODP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VODP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné obecně závazné právní předpisy.
- 2.5. Tento reklamační řád upravuje způsob řešení reklamace pro kupující podnikající fyzické a právnické osoby a dále pro nepodnikající osoby (konečné spotřebitele).

III. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

- 3.1. Prodávající tímto prohlášením přejímá závazek ze záruky za jakost zboží, tj. zavazuje se, že dodané zboží bude po stanovenou dobu způsobilé pro použití k obvyklému účelu, pro nějž se zboží obvykle užívá a že si po tuto dobu zachová vlastnosti, které jsou pro daný typ zboží obvyklé.
- 3.2. Záruční doba činí 24 měsíců, není-li na konkrétním zboží na dodacím listě uvedena jiná záruční doba. Záruční doba počíná běžet převzetím zboží kupujícím.
- 3.3. Výluky z odpovědnosti za vady. Kupující nemá práva z odpovědnosti za vady ani ze záruky v případech stanovených zákonem. Kupující nemá práva z odpovědnosti za vady ani záruky v případě:
 - a) vad, které musel s vynaložením odborné pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy anebo o nichž kupující s vynaložením odborné péče věděl nebo musel vědět před převzetím věci
 - b) poškození vzniklá jednáním kupujícího nebo třetí osoby, například vady, resp. poškození vzniklé na zboží přepravou, balením, případně manipulací při vykládce
 - c) vady, resp. poškození vzniklé při manipulaci a skladování u kupujícího, zejména při nevhodném skladování
 - d) vady a poškození způsobené nevhodným ošetřením, neobornou manipulací nebo instalací, nebo montáží, nakládáním nebo užíváním v rozporu s návody, pokyny a doporučeními výrobce nebo v rozporu s požadavky odborného zacházení;

- kupující je povinen seznámit se řádně s návody, montážními postupy, pokyny a doporučeními výrobce
- e) běžné opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním
- f) vady a poškození způsobené zásahem třetí osoby
- g) vady způsobené zásahem vyšší moci
- h) zboží prodávajícího za nižší cenu, tj. u zboží, na které byla prodávajícím poskytnuta před jeho dodáním sleva z kupní ceny, nevzniká odpovědnost prodávajícího za vady, pro které byla nižší kupní cena sjednána

IV. Povinnosti kupujícího

- 4.1. Kupující je povinen při převzetí zboží provést prohlídku zboží za účelem kontroly jeho množství, jakosti a provedení. Tyto vady je kupující povinen neprodleně oznámit prodávajícímu.
- 4.2. Vady jakosti zboží, které nelze zjistit prohlídkou zboží, je kupující povinen prodávajícímu oznámit ve lhůtě tří dnů ode dne, kdy kupující tyto vady zjistil, případně kdy tyto vady při vynaložení odborné péče zjistit mohl, nejpozději však do konce záruční lhůty. Má se za to, že jiné vady, než vady jakosti a provedení zboží, lze zjistit prohlídkou zboží.
- 4.3. Neoznámí-li kupující prodávajícímu vady zboží ve lhůtě stanovené v ustanovení čl. 3.1. a 3.2. tohoto reklamačního řádu, a to v závislosti na povaze vady zboží, nárok kupujícího z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží zaniká.
- 4.4. Pokud je vada zboží způsobena během přepravy, zajistí kupující sepsání příslušného protokolu s dopravcem a dále tyto skutečnosti uvede na dodací list, bez tohoto nelze reklamaci uplatnit.
- 4.5. Kupující zejména nesmí připustit, aby bylo vadné zboží použito. Rovněž tak nesmí kupující připustit, aby v důsledku použití vadného zboží vznikly další škody a vícenáklady (například znehodnocení jiného zboží, vynaložení materiálu, náklady na demontáž). Kupující je povinen postupovat tak, aby předcházel vzniku škod a vícenákladů (to platí i pro organizaci prací jeho zaměstnanců a dodavatelů).

V. Reklamace

- 5.1. Práva z vadného plnění, resp. práva ze záruky (dále jen reklamace) se uplatňují v sídle prodávajícího, jeho provozovnách nebo v provozovně kupujícího.
- 5.2. Kupující reklamovaný předmět (či vybraný vzorek) odevzdá nebo pošle prodávajícímu.
- 5.3. V případě, že kupující bude zasílat zboží prodávajícímu přepravní službou, je povinen zabalit reklamované zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého zboží musí zásilku označit příslušnými symboly. V případě uznané reklamace má kupující nárok na náhradu nejnižších možných nákladů, které mu v souvislosti s reklamací vzniknou.
- 5.4. Reklamaci je kupující povinen provést pomocí reklamačního formuláře, který je k dispozici na webových stránkách www.brusivo.eu. V reklamaci musí být zejména uvedeno:
 - a) kdo reklamaci uplatňuje, včetně přímého kontaktu na osobu, oprávněnou jednat za kupujícího ve věci reklamace (telefon, e-mail)
 - b) označení reklamovaného zboží (název, číslo)
 - c) množství reklamovaného zboží
 - d) uvedení druhu vady a stěžení, v čem vada spočívá nebo jak se projevuje (např. dodání jiného zboží, množství vady,

vady jakosti, vady provedení)

- e) požadavek na řešení reklamace (např. dodání jiného zboží bez vad, dodání chybějícího množství, odstranění vady opravou, přiměřená sleva z kupní ceny) v případě, že je kupujícím spotřebitel – odstoupení od kupní smlouvy
- f) datum předání zboží k reklamaci

5.5. Kupujícímu bude odeslána informace o přiděleném čísle reklamačního řízení na e-mail, který uvede kupující v reklamačním protokolu.

5.6. Lhůty pro rozhodnutí o reklamaci:

- a) Je-li kupující podnikající osoba, je lhůta pro rozhodnutí o reklamaci stanovena jako přiměřená dlouhá doba pro odborné posouzení reklamovaného zboží.
- b) Je-li kupující osoba spotřebitel, je lhůta pro rozhodnutí o reklamaci stanovena na 30 dní ode dne přijetí reklamovaného zboží. Tato lhůta může být prodloužena po dohodě s kupujícím, bude-li to nutné pro odborné posouzení reklamovaného zboží.

V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace je spotřebitel oprávněn obrátit se na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 nebo na inspektoráty ČOI. Další informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) jsou k dispozici na <http://adr.coi.cz/cs>. Informaci o platformě EU pro řešení sporů online: Spotřebitel má právo využít platformu EU pro řešení spotřebitelských sporů na: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=CS>

5.7. Skladování předmětu reklamace v případě jejího zamítnutí společností po dobu 30 dnů od jejího zamítnutí nezpůsobuje. Pokud kupující předmět reklamace nevyzvedne ve lhůtě do 30 dnů od zamítnutí reklamace, prodávající může svým rozhodnutím předmět reklamace zlikvidovat a/nebo jeho další skladování a manipulaci s ním zpoplatnit. Aktuální cena skladování zboží závisí na jeho rozměru a druhu a je k dispozici na vyžádání na kterémkoli prodejním místě společnosti. Minimální cena je však stanovena na Kč 20,--/den za každý jednotlivý druh předmětu reklamace.

VI. Ostatní ustanovení

6.1. Není-li v tomto reklamačním řádu jinak zmíněno, postupuje se při reklamačním řízení dle platné právní úpravy, zejména pak dle zákona č. 89/2002 Občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Zákon o ochraně spotřebitele.

VII. Závěrečná ustanovení

7.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2021. Tento reklamační řád v plném rozsahu ruší a nahrazuje reklamační řád dříve vydaný.

7.2. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

V Rokycanech dne 26. 12. 2020

BRUSIVO, spol. s r.o.