

**Reklamační řád
pro vyřizování práv z odpovědnosti za vady**

společnosti **HALE spol. s r.o.**,
IČO: 16193806, se sídlem Praha 7, Dělnická 15/327, PSČ 170 00, zapsaná v obchodním rejstříku
vedeném Městským soudem v Praze, odd. C, vložka 1499
(dále jen „Společnost“)

1. Reklamace za vady zboží se řídí českým právním řádem, zejména ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku (dále jen „OZ“).
2. Práva z odpovědnosti za vady týkající se jakosti a stanovených vlastností zboží lze uplatnit ve lhůtě stanovené ve smlouvě, jinak ve lhůtě:
 - (a) 24 měsíců v případě prodeje zboží spotřebiteli,
 - (b) 12 měsíců v případě prodeje zboží jiné osobě, nežli spotřebiteli, zejména, nikoli však výlučně podnikateli;
 - (c) stanovené v dokumentech přímo u zboží.
3. Záruční doba počíná běžet dnem předání zásilky se zbožím, či jeho samostatně předané části. Společnost ručí pouze v tom případě, že zboží bude řádně a v souladu s kupní smlouvou užíváno a udržováno.
4. Smlouva uzavřená mezi kupujícím a Společností může záruční doby uvedené v odstavci 2 upravit odchylně. Pokud řádně uzavřená smlouva mezi kupujícím a Společností upravuje některé otázky reklamací a záručních dob odchylně od tohoto reklamačního řádu, má přednost vždy příslušná smlouva – v ostatních otázkách příslušnou smlouvou neřešených se uplatní tento reklamační řád.
5. Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu od zjištění vady.
6. Záruční doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží nebo jeho část užívat pro vady, za které odpovídá Společnost.
7. Práva z vadného plnění se řídí OZ, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174b. Ustanovení § 2106 a 2107 o právech z vadného plnění se nepoužijí.
8. V souladu s výše uvedenými ustanoveními OZ náleží Kupujícímu - spotřebiteli zejména následující práva:

(a) **Výměna zboží**

Výměnu zboží v důsledku existence vady při převzetí zboží může požadovat kupující vždy, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s opravou věci nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být vada odstraněna opravou bez značných obtíží pro kupujícího.

(b) Oprava věci

Pokud je možné zboží opravit, náleží kupujícímu právo na bezplatné odstranění vady. Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že Společnost není schopna zboží opravit, případně, že oprava je nepřiměřeně nákladná, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady, je Společnost oprávněna informovat kupujícího o odmítnutí opravy. V takovém případě bude Společnost kupujícího neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

(c) Sleva z kupní ceny

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada, může kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud:

- Společnost odmítla odstranit vadu nebo ji neodstranila v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
- Společnost není schopna odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží kupující řádně používat, nebo Společnost není schopna zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- zboží nemůže kupující řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách);
- vada je podstatným porušením smlouvy;
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- z prohlášení Společnosti či z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době (nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace) nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.


(d) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz může kupující požadovat pouze za předpokladu, že:

- Společnost vady odmítla odstranit nebo je neodstranila v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího;
- Společnost není schopna odstranit vadu, pro kterou nemůže Kupující zboží řádně používat, nebo není schopna zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- zboží nemůže kupující řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- vada je podstatným porušením smlouvy;
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží);
- z prohlášení Společnosti či z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době (nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace) nebo bez značných obtíží pro kupujícího; nebo
- vada byla způsobena nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena Společností; případně byla-li vada způsobena v důsledku nedostatku v návodu, který jsme vám spolu se zbožím poskytli.

Právo na odstoupení od smlouvy vám nenáleží, je-li vada zboží nevýznamná.

9. Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že kupující – spotřebitel vrátí věc v tom stavu, v jakém ji obdržel. Výjimkou jsou případy, kdy:
 - (a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží;
 - (b) kupující použil zboží ještě před objevením vady;
 - (c) kupující nezpůsobil nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo
 - (d) kupující věc prodal ještě před objevením vady, spotřeboval ji, anebo pozměnil při obvyklém použití.
10. Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud:
 - (a) kupující vadu sám způsobil; nebo
 - (b) se jedná o vadu, kterou musel kupující s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy; nebo
 - (c) uplynula záruční doba.
11. K reklamaci je nutné předložit kopii faktury, doklad o předání zboží (dodací list) a doklad o zaplacení zboží, jehož vady jsou reklamovány.
12. Oznámení o zjištěných vadách musí kupující učinit písemně prostřednictvím vyplnění reklamačního formuláře, který je přílohou všeobecných obchodních podmínek Společnosti. V tomto oznámení musí kupující popsat zboží, uvést zjištěné vady, popsat, o jaké vady se jedná a jak se projevují. Současně musí reklamované zboží doručit Společnosti, a to na osobně nebo prostřednictvím doručovací služby na adresu provozovny Společnosti: Dělnická 15, 170 00 Praha 7, v provozní době po-pá 8.00 – 17.00 hod.
13. Při vyřízení reklamace vydá Společnost kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
14. Rozhodnutí o uznání reklamace provede pověřený pracovník Společnosti v místě provozovny Společnosti bez zbytečného odkladu. Odpovědná osoba Společnosti prověří uplatnění reklamace kupujícího a rozhodne o způsobu vyřízení a termínu splnění dané reklamace v době stanovené OZ.
15. Bylo-li reklamované zboží jakýmkoli způsobem zjevně poškozeno kupujícím, pověřený pracovník Společnosti má právo na místě tuto reklamaci uznat jako neoprávněnou. V takovém případě jdou veškeré náklady spojené s vyřizováním reklamace k tíži kupujícího.
16. Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 1.4.2024


HALE spol. s r.o.
elektrik
Dělnická 15, 170 00 Praha 7
DIČ: CZ16193806
HALE spol. s r.o.
Petr Marek, jednatel

