

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Ke splnění informační povinnosti prodávajícího stanovené § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vydává společnost KINSKÝ Žďár, a.s. tento reklamační řád, ve kterém jsou uvedeny informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění a práv ze záruky (*dále jen „reklamace“*) spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav.

1. Všeobecná ustanovení

1.1.

Kde se v tomto reklamačním řádu hovoří o prodávajícím, je jím společnost KINSKÝ Žďár, a.s., se sídlem Zámek 1/1, Žďár nad Sázavou, PSČ: 591 01, IČO: 46901523, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. B 4573.

Kupujícím se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje v OD KINSKÝ Žďár, ul. Bezručova 4, 591 01 Žďár nad Sázavou movité věci (dále jen „zboží“) nebo úplatně čerpá služby s výjimkou osob, které jsou podnikateli, a při uzavření smlouvy je z okolností zřejmé, že se koupě zboží či poskytnutí služby týká jejich podnikatelské činnosti.

Spotřebitelem se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Spotřebním zbožím se dle ust. čl. 1 odst. 2 písm. b) směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 1999/44/ES rozumí všechny hmotné movité předměty, s výjimkou zboží, které se prodává na základě výkonu rozhodnutí nebo jiných soudních opatření, vody a plynu, nejsou-li stáčeny v omezeném objemu nebo v určitém množství, a elektrické energie.

1.2.

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího při uplatnění práv z vadného plnění a práv ze záruky za jakost.

1.3.

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené kupujícím v OD KINSKÝ Žďár provozovaným prodávajícím na území České republiky, jakož i na služby poskytnuté prodávajícím kupujícímu na území České republiky za úplatu.

1.4.

Kupující nabývá vlastnické právo ke koupenému zboží jeho převzetím. Při samoobslužném prodeji nabývá kupující vlastnické právo ke koupenému zboží okamžikem zaplacení kupní ceny. Do tohoto okamžiku může kupující vybrané zboží vrátit na původní místo. Jestliže kupující svým jednáním poškodí nebo zničí vybrané zboží před zaplacením kupní ceny, odpovídá za škodu podle obecných ustanovení o odpovědnosti za škodu. Nebezpečí škody na zboží na kupujícího přechází současně s nabytím vlastnického práva.

2. Práva kupujícího z vadného plnění v případě prodeje zboží

2.1.

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Prodávající odpovídá kupujícímu zejména za to:

- že zboží při převzetí má vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prováděné prodávajícím či výrobcem,
- že 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 mluveného vzorku nebo předlohy,
- že zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- že zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2.2.

Projeví-li se vada zboží dle odst. 2.1. v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

2.3.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím nemá vlastnosti uvedené v odst. 2.1., nebo vyskytne-li se u spotřebního zboží vada v době 24 měsíců od jeho převzetí kupujícím, má kupující právo požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, 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. Právo na dodání nového zboží bez vad, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

2.4.

Pokud v případech dle odst. 2.3. kupující od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

2.5.

Je-li na zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít, jedná se o dobu, na kterou prodávající poskytuje záruku za jakost, a ustanovení tohoto článku se na takové zboží použijí pouze v rozsahu odpovědnosti prodávajícího za jakost zboží při převzetí kupujícím dle odst. 2.1.; v případě jiných vad, než na které se vztahuje odpovědnost prodávajícího za jakost zboží při převzetí kupujícím dle odst. 2.1., má kupující práva ze záruky za jakost dle čl. 3.

2.6.

Právo z vadného plnění dle odst. 2.3. kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím

zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu zboží sám způsobil.

2.7.

V případě prodeje spotřebního zboží nemá kupující práva z vadného plnění dle odst. 2.3. dále

- a. u zboží prodávaného za nižší cenu, pokud jde o vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b. na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- c. u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo
- d. vyplývá-li to z povahy zboží.

2.8.

Má-li zboží vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo o zboží použité, má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

2.9.

Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Skrytou vadu je kupující povinen prodávajícímu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po převzetí zboží.

2.10.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Proávající v tomto potvrzení uvede své jméno, sídlo, identifikační číslo (IČO) a adresu své provozovny, ve které kupující zboží zakoupil, jakož i další náležitosti stanovené § 2166 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

3. Práva kupujícího ze záruky za jakost v případě prodeje zboží

3.1.

Pokud prodávající prohlásí nebo s kupujícím sjedná, že na zboží poskytuje záruku, zavazuje se tím, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Stejně účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti zboží na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást zboží.

3.2.

Prohlášení o poskytnutí záruky může být učiněno např. v záručním listě, v návodu ke zboží či v dokladu o zakoupení zboží.

3.3.

Za vadu zboží krytou zárukou se považuje stav, kdy zboží přestane být způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo kdy ztratí obvyklé vlastnosti.

3.4.

Určí-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Ujedná-li však prodávající s kupujícím jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu

jako doba použitelnosti, má přednost toto ujednání.

3.5.

Záruční doba běží od převzetí zboží kupujícím. Má-li zboží uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení zboží do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

3.6.

Vyskytne-li se u zboží během záruční doby vada krytá zárukou, má kupující právo požadovat opravu zboží, doplnění toho, co chybí anebo přiměřenou slevu; není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené, má kupující právo požadovat dodání nového zboží bez vad, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni zboží řádně užívat, má kupující právo požadovat dodání nového zboží bez vad nebo může odstoupit od smlouvy anebo požadovat přiměřenou slevu.

3.7.

Kupující nemá právo ze záruky dle odst. 3.6., způsobila-li vadu po převzetí zboží kupujícím vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

3.8.

Kupující nemá právo ze záruky dle odst. 3.6. dále

- a. pokud kupující vadu zboží sám způsobil,
- b. u zboží prodávajícího za nižší cenu, pokud jde o vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- c. na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
- d. u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo
- e. vyplývá-li to z povahy zboží.

3.9.

Vadu, na kterou se vztahuje záruka, musí kupující vytknout prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a vadu zjistit, nejpozději však do uplynutí záruční doby.

3.10.

Plnění, kterého lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění dle čl. 2, se kupující nemůže domáhat na základě práva ze záruky za jakost.

4. Práva kupujícího z vadného plnění v případě úplatného poskytnutí služeb

4.1.

Pokud prodávající poskytuje kupujícímu služby za úplatu, je povinen poskytnout tyto služby bez vad v jakosti vymíněné nebo obvyklé podle smlouvy, a je-li stranám znám, i podle účelu smlouvy.

4.2.

Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vadu poskytnuté služby bez zbytečného odkladu po jejím čerpání. Kupující má v takovém případě právo požadovat buď náhradní poskytnutí služby či poskytnutí toho, co chybí, anebo přiměřenou slevu; nelze-li vadu služby takto odstranit, může kupující odstoupit od smlouvy. V případě, že kupující žádá náhradní poskytnutí služby či poskytnutí toho, co chybí, je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

5. Uplatnění práv z vadného plnění a práv ze záruky za jakost

5.1.

Kupující je oprávněn uplatnit práva z odpovědnosti za vady dle čl. 2 či 4 nebo práva ze záruky za jakost dle čl. 3 (dále jen „reklamace“), pouze pokud prodávajícímu prokáže, že zboží či služba byly zakoupeny u prodávajícího, a to včetně data koupě (např. předložením originálního dokladu o zaplacení zboží, potvrzení dle odst. 2.10., záručního listu, pokud je potvrzen prodávajícím, či jiným hodnověrným způsobem). Kupující je povinen v reklamaci uvést své jméno a kontaktní údaje.

5.2.

Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci v OD KINSKÝ Žďár. Je-li však v potvrzení podle odst. 2.10. nebo v prohlášení či ujednání o poskytnutí záruky dle odst. 3.1 uvedena jiná osoba určená k provedení opravy, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy.

5.3.

Kupující je při uplatnění reklamace povinen uvést, jaké právo z vadného plnění či právo ze záruky za jakost uplatňuje, tedy jaký požaduje způsob vyřízení reklamace.

5.4.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém je obdržel. To neplatí,

- a. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
- b. použil-li kupující zboží ještě před objevením vady,
- c. nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- d. prodal-li kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li je, anebo pozměnili zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.

5.5.

Při dodání nového zboží vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady zboží původně dodané.

5.6

V případě uplatnění reklamace je prodávající povinen potvrdit kupujícímu v písemné formě, kdy reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

5.7.

Uplatnil-li kupující reklamaci oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadné zboží užívat. Kupující má v takovém případě právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace za podmínek stanovených § 1924 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

6. Lhůty pro vyřízení reklamace

6.1.

V případě, že kupující je spotřebitelem, je prodávající povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být v takovém případě vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě.

6.2.

V ostatních případech je prodávající povinen vyřídit reklamaci včetně odstranění vady ve lhůtě sjednané s kupujícím, jinak ve lhůtě přiměřené podle druhu zboží či služby a povahy vady.

6.3.

Prodávající je povinen ve lhůtě pro vyřízení reklamace informovat kupujícího o skutečnosti, že jeho reklamace byla po odborném posouzení tvrzené vady vyřízena, pouze pokud se jedná o reklamaci kupujícího, který je spotřebitelem. V ostatních případech je plně na kupujícím, aby se u prodávajícího po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace sám informoval, zda a jak byla jeho reklamace vyřízena.

7. Vyzvednutí zboží po provedení opravy nebo po dodání nového zboží bez vad

7.1.

Byla-li reklamace vyřízena opravou zboží nebo dodáním nového zboží bez vad a kupující si nevyzvedne opravené nebo nově dodané zboží bez zbytečného odkladu poté, co reklamace měla být vyřízena, nebo bez zbytečného odkladu po vyrozumění o vyřízení reklamace, může je prodávající na účet objednatele vhodným způsobem prodat. Nebrání-li tomu povaha zboží, prodávající vyrozumí kupujícího o zamýšleném prodeji takového zboží a stanoví mu náhradní lhůtu k jeho převzetí, která nesmí být kratší než jeden měsíc.

7.2.

Nehlásí-li se neznámý nebo nesnadno dosažitelný kupující o opravené nebo nově dodané zboží po dobu delší než šest měsíců, popřípadě, brání-li tomu povaha zboží, nehlásí-li se kupující o opravené nebo nově dodané zboží po dobu přiměřenou jeho povaze, může prodávající zboží na jeho účet prodat i bez vyrozumění dle odst. 7.1.

7.3.

Odst. 7.1. a 7.2. se použijí obdobně, pokud si kupující nevyzvedne reklamované zboží

v případě zamítnutí reklamace bez zbytečného odkladu poté, co uplynula lhůta pro vyřízení reklamace, nebo bez zbytečného odkladu po vyrozumění o zamítnutí reklamace.

8. Právo kupujícího na výměnu nebo vrácení nepoužitého zboží

8.1.

Kupující je oprávněn ve lhůtě 15 dnů ode dne převzetí zboží odstoupit od smlouvy nebo vyměnit zakoupené zboží za jiné, a to za podmínky, že zakoupené zboží kupující vrátí nepoužité, neporušené, v originálním obalu včetně původního příslušenství (kabely, návody atd.) a zároveň předloží originál dokladu o zaplacení zboží (např. pokladního bloku – paragonu či daňového dokladu) a originál záručního listu či montážního listu, byly-li vystaveny. Kupující je oprávněn zboží dle tohoto ustanovení vrátit pouze v OD KINSKÝ Žďár. Pokud to povaha zboží umožňuje (např. stavební materiál, samostatné balení), je kupující oprávněn postupovat dle tohoto odstavce i jen ohledně části původně zakoupeného zboží. Oprávnění dle tohoto odstavce se nevztahuje na zboží upravované dle požadavku kupujícího a také na zboží zakoupené na základě zákaznické objednávky.

8.2.

Oprávnění odstoupit od smlouvy dle odstavce 8.1. se nevztahuje na zboží zakoupené v rámci nákupu, jehož cena byla alespoň zčásti placena hodnotovým vouchерem získaným v rámci věrnostního programu OD KINSKÝ Žďár; takové zboží tedy není možné vrátit, je však možné vyměnit je za jiné zboží. V takovém případě však kupující nemá právo na vrácení rozdílu v ceně, pokud bylo původně zakoupené zboží dražší než zboží, za které je měněno; výměna zboží za dražší je možná, avšak zákazník je v takovém případě povinen doplatit rozdíl cen.

9. Závěrečná ustanovení

9.1.

Veškeré informace o průběhu reklamačního řízení sdělí na základě čísla zakázky pracovník příjmu reklamací v provozovně, kde byla reklamace uplatněna.

9.2.

Pokud není konkrétně uvedeno, řídí se reklamační řád příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

9.3.

Prodávající, v souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, informuje spotřebitele o možnosti řešit spory, vyplývající ze smluv uzavřených s prodávajícím, prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz), se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.

9.4.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 9. 2020.