

# Reklamační řád

obchodní společnosti

**SINORG s.r.o.**

se sídlem Leoše Janáčka 807, 56169 Králíky

identifikační číslo: 28852141

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 31017

## 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENÍ

- 1.1. Reklamační byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a vztahuje se na spotřební zboží, u něhož jsou kupujícím uplatňována práva z vadného plnění.
- 1.2. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek prodávajícího. Uzavřením kupní smlouvy, kupující vyjadřuje souhlas s Obchodními podmínkami a tímto Reklamačním řádem. Současně potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen ještě před objednáním zboží.

## 2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 2.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).
- 2.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
  - 2.2.1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - 2.2.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - 2.2.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
  - 2.2.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - 2.2.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.3. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

### 3. UPLATNĚNÍ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 3.1. Kupující bere na vědomí, že je povinen při uplatnění práva z vadného plnění poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
- 3.2. Kupující je povinen při převzetí zboží od přepravce zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě shledání porušení obalu, svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky, nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Převzetím zásilky přechází na kupujícího nebezpečí škody na zboží.
- 3.3. Kupující je oprávněn uplatnit nároky z vad množství, druhu, stavu (poškození) zboží nejpozději do 3 pracovních dnů od předání zboží kupujícímu přepravní službou. V případě, že zboží je poškozené nebo neúplné, je kupující povinen dodat prodávajícímu protokol o poškození nebo ztrátě zboží, které společně sepiše Kupující a zástupce přepravní služby. Kupující je povinen nároky z vad ve stanovené lhůtě do 3 pracovních dnů, od předání zboží kupujícímu, uplatnit u prodávajícího písemně.
- 3.4. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců (24) od převzetí zboží. Kupující prokazuje nárok na vznik práva z vady, předložením záručního listu nebo daňovým dokladem, který slouží současně jako záruční list.
- 3.5. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, jenž se vyskytne u spotřebního zboží i u **jiné osoby**, která uvedla na obalu zboží nebo v reklamě, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo, že si zachová obvyklé vlastnosti. Pro tyto případy se **záruka za jakost** řídí podmínkami, pro její poskytnutí, uvedené na obalu zboží nebo v reklamě.
- 3.6. Zboží postižené vadou musí být předáno kompletní, včetně případného příslušenství, neznečištěné a hygienicky způsobilé. V opačném případě má prodávající právo zboží odmítnout a reklamační řízení pro tyto důvody nezačít.
- 3.7. V případě, že zboží postižené vadou je zasíláno přepravní službou, odpovědnost za škodu na zboží zůstává na kupujícím.
- 3.8. Práva z vadného plnění uplatňuje Kupující u Prodávajícího na jeho adrese, v sídle nebo místě podnikání: SINORG s.r.o., Leoše Janáčka 807, 56169 Králíky, [info@sinorg.cz](mailto:info@sinorg.cz).

### 4. KUPUJÍCÍ NENÍ OPRÁVNĚN UPLATNIT PRÁVO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 4.1. Na zboží prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána.
- 4.2. Na opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým užíváním.
- 4.3. Na zboží u kterého uplynula doba k použití pro obvyklý účel, vyznačená na obalu zboží nebo uvedená u zboží při jeho objednávce.

- 4.4. Na poškození zboží elektrickým přepětím.
- 4.5. Na mechanické poškození zboží způsobené kupujícím.
- 4.6. Na poškození zboží nedodržením pokynů uvedených v návodu k použití, montážním návodu, návodu na údržbu nebo jiné dokumentaci.
- 4.7. Na poškození zboží instalací do nevhodného prostředí (chemické látky, mastnoty, teplota okolí, nevyhovující elektroinstalace).
- 4.8. Na poškození zboží neodbornou montáží nebo neodborným uvedením do provozu.
- 4.9. Na poškození zboží opravou, úpravou či jakýmkoliv obdobným zásahem.
- 4.10. Na poškození zboží nevhodným uskladněním nebo manipulací.
- 4.11. Na poškození zboží způsobené nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami.
- 4.12. Na poškození zboží způsobené přírodními živly nebo vyšší mocí.

## **5. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ**

- 5.1. Prodávající potvrdí písemně kupujícímu, kdy právo z vadného plnění uplatnil, s popisem vady kupujícím a předpokládanou dobu ukončení reklamačního řízení.
- 5.2. Prodávající o reklamaci rozhodne bez zbytečného odkladu ve lhůtě přiměřené reklamované vadě, zpravidla do 30 dní. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 5.3. O ukončení reklamačního řízení je kupující informován písemně, kde prodávající uvede postup nápravy vyplývající z výsledků řízení v případě oprávněné reklamace, nebo důvody zamítnutí v případě neoprávněné reklamace.
- 5.4. Kupující je povinen zboží po ukončení reklamačního řízení převzít, bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne kdy byl o ukončení reklamačního řízení informován, nejpozději do 60 dnů od uplatnění práva z vadného plnění. V případě, že kupující zboží nepřevzme nejpozději posledním dnem lhůty, vzniká prodávajícímu nárok na skladné za uložení zboží ve výši 50,- Kč včetně DPH za každý den prodlení. V případě, že si kupující nevyzvedne zboží do 6 měsíců ode dne, kdy byl o ukončení reklamačního řízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat na účet kupujícího, §2428 občanského zákoníku, a výtěžek použít na úhradu skladného. Tím není dotčeno právo na náhradu účelně vynaložených nákladů.

## **6. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ**

- 6.1. Tento Reklamační řád je platný od 1. 1. 2016 a je k dispozici jako dokument na [www.sinorg.cz](http://www.sinorg.cz) nebo v sídle společnosti.