

REKLAMAČNÍ ŘÁD FENOZA, s.r.o.

Pokud máte jakékoliv dotazy týkající se reklamace zakoupeného zboží, kontaktujte nás na adrese obchod@strojni-pily.eu

Tento Reklamační řád se použije pro uplatnění práv z vad předmětu koupě / zboží kupujícím vůči prodávajícím, pokud v kupní smlouvě / rámcové kupní smlouvě / objednávce mezi prodávajícím a kupujícím nebo VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNKÁCH FENOZA s.r.o. PRO PRODEJ ZBOŽÍ smluvní strany výslovně ujednaly jejich použití.

Článek I.

SHODA S KUPNÍ SMLOUVOU, ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUČNÍ DOBA

- 1.1. Prodávající odevzdá kupujícímu předmět koupě (dále jen „**předmět koupě**“) v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný z kupní smlouvy, jinak pro účel obvyklý.
- 1.2. Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí předmět koupě jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze. Liší-li se jakost nebo provedení určené ve smlouvě a vzorek nebo předloha, rozhoduje smlouva. Určí-li smlouva a vzorek jakost nebo provedení předmětu koupě rozdílně, nikoli však rozporně, musí předmět koupě odpovídat smlouvě i vzorku nebo předloze.
- 1.3. Předmět koupě je vadný, nemá-li vlastnosti stanovené v čl. 1.1 nebo 1.2 tohoto reklamačního řádu. Za vadu se považuje i plnění jiného předmětu koupě nebo vady v dokladech nutných pro užívání předmětu koupě.
- 1.4. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má předmět koupě při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později, nebo vada později vzniklá, pokud byla způsobena porušením povinnosti prodávajícího. Vadu a okamžik, kdy byla vada zjištěna nebo kdy vada vznikla, je kupující povinen prodávajícímu prokázat. Prodávající odpovídá i za vady, které se vyskytnou po převzetí zboží v záruční době (záruka).
- 1.5. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy.
- 1.6. Pokud je kupující **spotřebitelem** ve smyslu ustanovení §§ 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále již jen „**spotřebitel**“), tak má zboží vady také, pokud při převzetí
 - a. předmět koupě nemá vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
 - b. se předmět koupě nehodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se předmět koupě tohoto druhu obvykle používá;
 - c. předmět koupě neodpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
 - d. není předmět koupě v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a nebo

e. předmět koupě nevyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že předmět koupě byl vadný již při převzetí.

1.7. Pokud je kupující **podnikatelem** a koupě se týká jeho podnikatelské činnosti, ustanovení čl. 1.6 tohoto reklamačního řádu se nepoužije.

1.8. Prodávající poskytuje na předmět koupě kupujícímu, který je spotřebitelem, záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců od převzetí zboží kupujícím. Není-li kupující spotřebitelem, poskytuje prodávající záruku na předmět koupě, pouze v případech a v rozsahu záruky poskytnuté na předmět koupě výrobcem. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po dobu záruky (záruční lhůty) způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

1.9. Delší záruční dobu může prodávající poskytnout prohlášením v záručním listě vydaném kupujícímu. V záručním listě prodávající uvede podmínky, rozsah, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky plynoucí z prodloužené záruky. Prodloužená záruka se může týkat i jen některé součástky zboží, což musí být v záručním listě uvedeno.

1.10. Prodávající odpovídá za vady pouze kupujícímu.

1.11. Prodávající neodpovídá za závady a poškození předmětu koupě způsobené vnější událostí, neodborným zásahem kupujícího nebo třetí osoby nebo užitím nebo údržbou předmětu koupě v rozporu s návodem na použití nebo návodem pro údržbu. Prodávající také neodpovídá za opotřebení předmětu koupě způsobené obvyklým používáním.

1.12. Prodávající neodpovídá za vadu/vady

- a. předmětu koupě prodávaného za nižší cenu, pokud byla nižší cena sjednána pro tuto vadu/vady,
- b. spočívající v opotřebení předmětu koupě způsobené jejím obvyklým užíváním,
- c. odpovídající míře používání nebo opotřebení u použitého předmětu koupě, kterou předmět koupě měl při převzetí kupujícím, nebo
- d. vyplývá-li to z povahy předmětu koupě.

1.13. Při výměně je kupující oprávněn reklamovaný předmět koupě užívat až do té doby, kdy mu prodávající dodá nový předmět koupě.

Článek II.

UPLATNĚNÍ REKLAMACE

2.1. Kupující je povinen při převzetí předmětu koupě provést kontrolu předmětu koupě a jeho obalu.

2.2. Pokud při převzetí předmětu koupě zjistí kupující jakékoli zjevné vady nebo zjevná poškození předmětu koupě, je kupující oprávněn odmítnout převzetí předmětu koupě nebo předmět koupě převzít s tím, že do dodacího dokladu bude předmětná vada předmětu koupě nebo obalu uvedena a současně kupující a prodávající/přepravce ztvdí zjištění takové vady svým podpisem.

2.3. V případě zjištění jakýchkoli vad předmětu koupě nebo obalu je kupující povinen neprodleně kontaktovat prodávajícího.

- 2.4. Zjevné vady předmětu koupě je kupující povinen oznámit písemně prodávajícímu ihned po převzetí zboží, nejpozději do 7 dnů od převzetí zboží, a je povinen zjištění těchto vad prodávajícímu doložit.
- 2.5. Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout odpovědnost za zjevnou vadu předmětu koupě, pokud nebude provedena kontrola předmětu koupě a jeho obalu kupujícím dle výše uvedených ustanovení nebo kupující neoznámí zjevnou vadu prodávajícímu do 7 dnů od převzetí předmětu koupě.
- 2.6. Pokud kupující po rozbalení zboží zjistí jeho poškození, je povinen uschovat a při reklamaci předložit obal zboží. Pokud tak neučiní a při předání zboží neuvedl žádné poškození obalu a k poškození zboží by bez poškození obalu nemohlo dojít, vyhrazuje si prodávající reklamaci neuznat.
- 2.7. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, je kupující povinen reklamovat bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do konce záruční doby.
- 2.8. Práva z odpovědnosti za vady uplatňuje kupující u prodávajícího, u kterého reklamované zboží koupil.
- 2.9. Při reklamaci je kupující povinen předložit smlouvu, fakturu, dodací list, doklad o zaplacení, popř. jiným průkazným způsobem prokázat, že reklamované zboží koupil od prodávajícího, uvést datum dodání (převzetí) zboží, přesné označení zboží, detailní popis vady a uplatňovaný nárok. Byl-li vystaven záruční list, je kupující povinen ho při reklamaci předložit. Podle povahy zboží kupující k reklamaci případně připojí další, pro posouzení reklamace vhodné podklady, např. fotodokumentaci.
- 2.10. Při reklamaci sepíše prodávající s kupujícím protokol o reklamaci, v němž uvede zejména datum uplatnění reklamace, co je obsahem reklamace 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.
- 2.11. Pokud kupující nereklamuje osobně na naší prodejně, zašle nám zboží doporučeně, spolu s údaji a doklady podle čl. 2.8 na adresu: **FENOZA s.r.o. Svat. Čecha 360, Prácheň, 760 01 Zlín, Česká Republika**. Před odesláním reklamace nás předem kontaktujte prostřednictvím emailu [**obchod@strojni-pily.eu**](mailto:obchod@strojni-pily.eu).
- 2.12. Vzorový formulář pro uplatnění reklamace je možno stáhnout a vytisknout z adresy: https://www.strojni-pily.eu/img/cms/Dokumenty/reklamacni_list_strojni-pily.pdf

Článek III.

VYŘÍZOVÁNÍ REKLAMACE

- 3.1. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady.
- 3.2. Prodávající vyřídí reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. V případě, že předmět koupě byl pro kupujícího vyroben na zakázku nebo byl upraven dle požadavku kupujícího, bude lhůta pro vyřízení reklamace shodná s původní dodací lhůtou.

3.3. Na výzvu prodávajícího je kupující povinen poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení reklamace. Zejména je kupující povinen předmět koupě zabalit a dodat prodávajícímu. Zboží předkládané k reklamaci musí být čisté a zabalené tak, aby při manipulaci s ním nemohlo dojít k jeho poškození.

3.4. Práva kupujícího při podstatném porušení smlouvy

3.4.1. Je-li vadou předmětu koupě porušena smlouva podstatným způsobem, 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.

3.4.2. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady.

3.4.3. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

3.4.4. 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.

3.4.5. Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

3.5. Práva kupujícího při nepodstatném porušení smlouvy

3.5.1. Je-li vadou předmětu koupě smlouva porušena nepodstatným způsobem, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

3.5.2. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

3.5.3. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit.

3.5.4. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

3.6. Práva kupujícího – spotřebitele

3.6.1. Je-li kupující **spotřebitelem** a předmět koupě má vady, může spotřebitel 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 požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

3.6.2. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

3.6.3. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel 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 i právo od smlouvy odstoupit.

- 3.6.4. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu.
- 3.6.5. Spotřebitel 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.
- 3.7. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
- 3.8. Má-li předmět koupě vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
- 3.9. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,
- a. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
 - b. použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
 - c. nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
 - d. prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc 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 věci prospěch.
- 3.10. Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
- 3.11. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nemá kupující výše uvedená práva z vad. 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.
- 3.12. Sleva z kupní ceny se vyplácí formou poštovní složenky nebo převodem na účet zákazníka.

Článek IV.

VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

- 4.1. U výrobků z přírodních materiálů nelze jako vady reklamovat jevy vyplývající z charakteru použitého materiálu jako jsou nedokonalost disproporce v probarvení, tónování, struktuře, apod.
- 4.2. U výrobků, zhotovovaných zcela nebo zčásti ručně, nelze jako vady reklamovat drobné odchylky vyplývající z charakteru ruční práce.
- 4.3. V případě doobjednání zboží nebo jeho částí nelze jako vadu reklamovat rozdíl v odstínu.
- 4.4. Jako vady nelze reklamovat změny zboží vzniklé v důsledku jeho opotřebení užíváním, změny zboží vzniklé v důsledku atmosférických či chemických vlivů, jakož i v důsledku neodborné údržby nebo nevhodného skladování.
- 4.5. Prodávající dále neodpovídá za vady zboží:

- a. které po převzetí způsobil kupující nebo jiná osoba odlišná od prodávajícího, nebo vznikly v důsledku vnějších událostí,
 - b. které vznikly v důsledku neodborné manipulace se zbožím,
 - c. které vznikly v důsledku nevhodného vystavení nepříznivým povětrnostním podmínkám (mrazu, dešti, sněhu),
 - d. které vznikly nadměrným opotřebením v důsledku nevhodného způsobu užívání,
 - e. které vznikly v důsledku mechanického poškození, provedené úpravy či jiného zásahu
- 4.6. Prodávající neodpovídá za vady, které vznikly při dopravě a montáži zboží, pokud tyto služby nejsou zajišťovány prodávajícím.
- 4.7. Prodávající se zavazuje, že kupujícího upozorní na nevhodnost přistaveného dopravního prostředku v případě, kdy si dopravu kupující zajišťuje sám. Trvá-li kupující i přes upozornění prodávajícího na odvozu nevhodným dopravním prostředkem, vyznačí tuto skutečnost prodávající do dodacího listu nebo do faktury.

Čl. V.

ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

- 5.1. V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

- 5.2. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.