

# Reklamační řád

## I. Úvodní ustanovení

Reklamační řád společnosti Krbec Dent s.r.o., se sídlem Úněšovská 20, 323 00 Plzeň, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, spisová značka C 11956, provozující internetový portál (dále jen prodávající), upravuje postup kupujícího a prodávajícího v případě, že přes veškeré úsilí prodávajícího o dodání zboží nejvyšší možné kvality vznikne na straně kupujícího oprávněný důvod k uplatnění práva za vady prodávajícího zboží.

Reklamační řád společnosti Krbec Dent s.r.o. se řídí:

zejména Občanským zákoníkem 89/2012 Sb., je-li kupujícím podnikatel vymezený § 420 NOZ: „Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem této činnosti za podnikatele.“

Pro účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 NOZ se za podnikatele považuje osoba, který uzavírá smlouvu související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Při vyvrácení pochybností a předejití možných rozporů se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí podnikatelem každý, který se vůči prodávajícímu identifikuje pod IČ a pod tímto IČ koná právní úkony.

dále pak Občanským zákoníkem 89/2012 Sb. A Zákonem o ochraně spotřebitele 634/1992 Sb., je-li kupujícím spotřebitel: „Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jedná.“

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem a jeho postupem. Kupující, ať spotřebitel nebo podnikatel, je povinen se s reklamačním řádem seznámit ještě před uskutečněním objednávky.

## II. Prevence poškození

1. Před prvním použitím věci důrazně doporučujeme prostudovat si záruční podmínky a návod k obsluze a montáži, a v nich uvedenými informacemi se důsledně řídit. V opačném případě se kupující vystavuje nebezpečí, že nesprávným užíváním nebo montáží věc poškodí, a takto vzniklou vadu nebude moci v rámci práva plynoucího z odpovědnosti za vadu uplatnit.

1. Po celou dobu užívání zakoupené věci je nutné, aby kupující věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání věci, jako např. jejího používání k účelu, pro jaký je určena apod. Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu věcí a její funkčnosti je pravidelná údržba. Nesprávná nebo nedostatečná údržba může podstatně zkrátit dobu funkčnosti a životnosti výrobku.

## III. Převzetí zboží

1. V případě doručení objednaného zboží prostřednictvím některého ze smluvních přepravců prodávající je kupující povinen zboží zkontrolovat, zda nevykazuje vady způsobené přepravou. Pokud ano, je kupující povinen zboží nepřevzít a sepsat s přepravcem zápis o škodě. O případném poškození zboží během přepravy je kupující povinen neprodleně informovat také prodávajícího.

2. Při dodání zboží jeho doručením na zadanou adresu v objednávce je kupující povinen překontrolovat dodané zboží ihned po jeho převzetí od osoby provádějící doručení a zjevné vady zboží je povinen reklamovat u prodávajícího ihned. Pozdější reklamace zjevných vad nebudou prodávajícím uznány.

Dále viz WEB\_Obchodní podmínky\_2021\_final, odstavec Dodací podmínky – bod 8.3.

3. Při osobním odběru zboží je kupující povinen překontrolovat zboží při jeho převzetí a zjevné vady je povinen ihned uplatnit u prodávajícího. Zjevné vady zboží uplatněné u prodávající později nebudou prodávajícím uznány.

4. V případě, že je zboží potřeba poslat zpět prodávajícímu nebo servisnímu středisku, je kupující povinen zboží zabalit do originálního obalu. V případě, že kupující originální obal nemá, je povinen na vlastní náklad zajistit obal nový, vyhovující nárokům přepravy. Kupující bere na vědomí, že v jeho případě nedostatečně chráněného zboží při přepravě nemusí být reklamace uznána.

#### IV. Jakost při převzetí

1. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že věc nemá při převzetí vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

a/ má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal

b/ se věc hodí k účelu, který por její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc toho druhu obvykle používá

c/ věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy

d/ je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

e/ věc vyhovuje požadavkům právních předpisů

2. Odpovědnost za jakost při převzetí se nevztahuje na následující případy:

a/ vady vzniklé v důsledku nesprávné instalace nebo vady vzniklé v důsledku nesprávného používání věci

b/ vady vzniklé v důsledku nedostatečné nebo nevhodné údržby

c/ vady vzniklé v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno

d/ vady vzniklé v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou, neautorizovanou úpravou věci nebo jiným nesprávným zásahem

e/ vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a montáží, kterou jsou v rozporu s uživatelskou příručkou,

f/ na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním

g/ vady vzniklé mechanickým poškozením zboží, nárazem apod.

h/ věc byla používána k jinému, než výrobcem stanovenému účelu

i/ používáním zboží v podmínkách, které nedopovídají účelu použití

j/ vady vzniklé nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami

k/ zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí

l/ u zboží byly porušeny ochranné samolepky či pečetě výrobce

Pokud je možno akceptovat (v případě, že kupující je spotřebitel, nikoliv podnikatel) dvouletou lhůtu pro uplatnění práva z vadného plnění běží od převzetí věci při první koupi a výměna věci za novou nemá na její běh vliv. Totéž platí při opravě některého dílu výměnou. Záruční doba je uvedena u specifikace výrobku.

## V. Postup a místo pro uplatnění reklamace

### 1. Kupující může uplatnit reklamaci:

**a/ písemně nebo osobně na adrese: Krbec Dent s.r.o., Úněšovská 20, 323 00 Plzeň, Česká republika**

**b/ elektronicky na adrese: [info@krbec.cz](mailto:info@krbec.cz)**

2. Písemné oznámení o závadách musí obsahovat: jméno kupujícího, adresu, telefon, e-mail, číslo daňového dokladu (v něm nesmí dojít k neoprávněné změně údajů), podrobný popis závady a popis toho jak závada vznikla.

3. Kupující zašle reklamované zboží na adresu Krbec Dent s.r.o., Úněšovská 20, 323 00 Plzeň, Česká republika.

4. Uplatní-li kupující řádným způsobem právo za vady prodaného zboží, rozhodne prodávající o reklamaci ihned, ve složitějších případech do 5 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.

5. Reklamací se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je, kromě jiného, dodáno reklamované zboží kompletní, tedy např. včetně kompletního příslušenství. Při nedodání příslušenství na základě tohoto požadavku může být reklamací zamítnuta. K reklamačnímu řízení může být dále přijata jen taková věc, která bude čistá, zbavená nečistot a hygienicky nezávadná, aby posuzování reklamací nebránilo obecné zásady hygieny.

6. Reklamací jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se prodávající a kupující písemně nedohodnou na lhůtě delší. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou.

7. Nákup zboží, které je reklamováno, prokazuje kupující nákupním dokladem. Bez předložení nákupního dokladu zahájí prodávající reklamační řízení pouze pokud kupující jiným věrohodným způsobem doloží, resp. Prokáže, že reklamované zboží zakoupil v internetovém obchodě [www.krbec.cz/eshop](http://www.krbec.cz/eshop).

8. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace, způsob vyřízení reklamace jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

9. Pokud nebude reklamace uznána, bude telefonicky nebo písemně kupující vyrozuměn a seznámen s tím, že závada může být i tak odstraněna, ale náklady s tím spojené si musí uhradit kupující.

10. V případě oprávněných reklamací bude prodávající postupovat přednostně tímto způsobem:

- v případě odstranitelných vad odstraní prodávající závadu přednostně opravou reklamované věci, případně její součásti.

- V případě opakovaného výskytu vad nebo většího množství vad, které brání v řádném užívání věci, přistoupí prodávající přednostně k výměně za novou věc (resp. Její součást) téhož typu. Nesouhlasí-li kupující s tímto postupem, může žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

11. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu produktu, funkčních vlastností a škod z neodborného používání produktu, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka.

12. Kupující se může informovat o stavu reklamace:

- telefonicky na čísle uvedeném v bodě VII. Tohoto Reklamačního řádu.

- E-mailem na emailové adrese: [info@krbec.cz](mailto:info@krbec.cz)

## VI. Lhůty

1. Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit v zákonné lhůtě 24 měsíců od prvního převzetí věci kupujícím. Tato doba začíná běžet prvním dnem převzetí věci kupujícím. Právo z vadného plnění musí být uplatněno v této době.

2. Doporučujeme uplatnit právo z vadného plnění bez zbytečného odkladu, ihned po výskytu vady, neboť případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží, a mohlo by být důvodem zamítnutí reklamace. Pokud k danému výrobku existuje záruční list, pak je vystaven v den prodej zboží a je na něm uvedena záruční doba. V případě, že záruční list neexistuje, slouží jako záruční list daňový doklad – faktura. Doba uplatnění práva z odpovědnosti za vady do doby, kdy byl kupující po skončení opravy povinen věci převzít, se do délky záruční doby nezapočítává.

3. Při koupi zboží přes internet podle § 1829 NOZ má spotřebitel\* právo na odstoupení od smlouvy, tj. Vrácení peněz, do 14 dnů od převzetí věci. Podmínkou je vrácení nepoužitého, nepoškozeného zboží v původním obalu.

\* Upozornění: Dále viz WEB\_Obchodní podmínky\_2021\_final, odstavec 9 - ve smyslu § 419

NOZ je spotřebitel definován zákonem jako: „každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná“, tzn. že zákon toto právo nepřiznává podnikateli, který jedná v rámci své podnikatelské činnosti.

## VII. Výprodej, slevy, akční ceny

Byla-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo doprodeje a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady takto prodaného zboží v plném rozsahu.

Lhůta uvedená v čl. VI.1. se nevztahuje na zboží prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

## VIII. Bezpečnosti a ochrana informací

1. Prodávající prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění reklamace s kupujícím.

2. Společnost jako Správce osobních údajů (Správce) dává dostatečné záruky ochrany podle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (OÚ) a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Zákon o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů 101/2000 Sb.

3. Celá informační povinnost vyplývající z výše uvedených nařízení a zákonů o ochraně osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR) je uvedena v obchodních podmínkách v souboru GDPR\_informační povinnost.

## IX. Kontakt pro vyřizování reklamací

**Krbec Dent s.r.o., Úněšovská 20, 323 00 Plzeň, email: [info@krbec.cz](mailto:info@krbec.cz), tel.: 377 223 380, mobil: 777 223 380.**

Tento reklamační řád je platný od 1.6.2021 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti. Prodávající si vyhrazuje právo změnit tento Reklamační řád bez předchozího upozornění.