

SPEED PRESS Plus a.s.

reklamní a dárkové předměty

Přemyslova 830, 27306 Libušín, Czech Republic, EU

IČ/REG# 25765647 DIČ/VAT# CZ25765647

BANK KB a.s. # 139 430 267/0100

T +420 234 140 111-3 F +420 234 140 330-2

E sales@speed-press.cz W www.speed-press.cz

Reklamační řád

ČLÁNEK I.

Úvod

Tímto reklamačním řádem se stanoví postup při uplatnění, posouzení a vyřízení práv z vadného plnění (dále „reklamací“) u zboží (výrobků, věcí) dodaného kupujícím. Reklamační řád se použije jen v případě, že jeho aplikace je sjednána smluvně mezi prodávajícím a kupujícím. Odpovědnost prodávajícího za vady zboží se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zejména § 2099 a násl. a § 2165 a násl.

Právo na reklamaci vadného zboží

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá kupujícímu, že v době, kdy věc převzal:
 - a) má věc 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 věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto 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. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
3. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, to se však netýká:
 - a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
 - d) vyplývá-li to z povahy věci.
4. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy, nebo pokud při převzetí věci věděl, že věc má vadu anebo pokud vadu věci způsobil sám kupující.
5. Vyskytne-li se u zakoupeného zboží při dodání či v průběhu záruční doby vada, má kupující právo uplatnit práva z vadného plnění (vadu či vady reklamovat). Za vadu nelze považovat změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho běžného opotřebení, nesprávného používání, údržby, zásahu vyšší moci nebo neoprávněného zásahu či nevhodné manipulace navzdory návodu či poučení poskytnutého kupujícímu nejpozději při dodávce zboží.
6. Jestliže kupující uplatní právo z vadného plnění, je dodavatel (prodávající) povinen neprodleně reklamaci posoudit a rozhodnout o jejím uznání či odmítnutí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 dnů od obdržení reklamací, nebude-li dohodnuto jinak. Jestliže dodavatel reklamaci odmítne, je povinen uvést relevantní důvody odmítnutí. V případě, kdy rozhodnutí o vyřízení reklamací vyžaduje odborné posouzení dodavatele nebo třetí osoby, prodlužuje se doba pro vyřízení reklamací na 30 dnů ode dne uplatnění reklamací.
7. Reklamační řízení lze zahájit, jestliže je reklamované zboží kompletní (pokud není nekompletnost či jiné množstevní vady předmětem reklamací).

Odběr (přejímka) zboží probíhá v souladu se smlouvou mezi prodávajícím a kupujícím. Není-li dohodnuto jinak, přejímá dodané zboží kupující nebo osoba jím k tomu pověřená, buď:

- a) u kupujícího, od prodávajícího nebo jeho dopravce, či osoby jím pověřené, nebo
- b) přímo u prodávajícího, od prodávajícího či jiné osoby jím pověřené.

Vstupní kontrola kvality a množství dodaného zboží při přejímce spočívá ve věcné kontrole údajů uvedených na dodacím listě a v osvědčení o jakosti a kompletnosti dodávky a porovnáním údajů v těchto dokladech obsažených se skutečností – zejména dodanými druhy zboží, množstvím a kontrolou vzhledové neporušenosti originálních obalů.

Zjistí-li kupující či jím najatý dopravce nesrovnalosti v množství obalových jednotek nebo porušenost či zjevné vady dodaného zboží či balení, jsou zúčastněné osoby povinny o tom sepsat zápis, např. na dodacím listě nebo na jiném průvodním dokladu, ve kterém obě strany popíší vady, uvedou případně svá stanoviska, uvedou datum sepsání a zápis podepíší. Kupující následně vystaví a odešle, příp. předá prodávajícímu reklamaci obsahující zpravidla i volbu práva, které z titulu vadného plnění uplatňuje. V případě zjištění a sepsání vad při odběru a přejímce není kupující povinen prodávajícímu platit kupní cenu v rozsahu vadného plnění až do vyřízení reklamací.

ČLÁNEK II.

Lhůty pro uplatnění reklamací

Podmínkou pro uplatnění reklamací je, aby byla uplatněna včas. Neoznámí-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy. Neoznámí-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. 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. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci kupujícího vnější událost. Není-li v záručním listě, nebo na obalu zboží vyznačena jiná

lhůta, řídí se záruční doba ustanovením o záruce v kupní smlouvě. Záruční doba běží (i) ode dne odevzdání zboží kupujícímu, nebo (ii) ode dne převzetí zboží z konsignačního skladu kupujícímu, nebo (iii) od jiného dne dle dohody stran, nebo (iv) má-li být zboží dle smlouvy odesláno, ode dne dojití věci do místa určení. Pokud je reklamační vyřízena opravou či výměnou vadné součásti za bezvadnou, nezapočítává se do záruční doby doba od uplatnění reklamační do doby, kdy kupující opravený výrobek převezme nebo kdy je kupující povinen jej převzít. Je-li reklamační vyřízena dodáním náhradního zboží za zboží vadné či chybějící, běží nová záruční lhůta ode dne převzetí náhradního zboží; totéž platí v případě výměny vadné součástky či součásti výrobku za součástku či součást novou.

ČLÁNEK III.

Reklamací uplatňuje kupující písemně (reklamačním zápisem). Reklamační zápis musí obsahovat tyto náležitosti:

- adresu a označení prodávajícího;
- název zboží
- datum dodání zboží a sepsání reklamační;
- specifikaci objednávky, smlouvy, dodacího listu, osvědčení o kvalitě případně jiných dokladů k dodávce zboží;
- popis vad (vady) a množství (počet kusů) vadných věcí;
- volbu práva z titulu vadného plnění (způsob vyřízení reklamační). Kupující je oprávněn požadovat vyřízení jedné reklamační různými alternativními (podpůrnými) způsoby;
- případně další vhodné důkazní prostředky, které umožní ověřit oprávněnost reklamační (foto apod.).

V případě, že nebude reklamační zápis obsahovat výše uvedené informace, prodlouží se lhůta pro vyřízení reklamační o dobu do doručení jejich dodatečného doplnění prodávajícímu. Kupující je povinen v běžné pracovní době umožnit prodávajícímu či jím pověřené osobě prověřit reklamační vady zboží na místě, kde se zboží nachází.

Reklamační zápis se sepisuje ve čtyřech vyhotoveních, z nichž:

- dvě jsou určeny pro prodávajícího
- jedno si ponechá kupující
- jedno se založí k reklamovanému zboží

Prodávající je povinen neprodleně reklamační posoudit a po případném prověření reklamovaných vad reklamační přijmout či s uvedením relevantních důvodů odmítnout a kupujícímu své stanovisko k reklamační písemně oznámit, to vše nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení reklamační (viz čl. I). V případě uznání reklamační je povinen ji bezodkladně vyřídit způsobem, který kupující uvedl v reklamační, nebude-li dohodnuto jinak. Vrací-li se reklamované zboží zpět prodávajícímu či zasílá-li se jemu či servisní firmě k opravě, hradí náklady přepravy prodávající; kupující je povinen vadné zboží zkompletovat (pokud nekompletnost nebyla předmětem reklamační), a vadu či vady viditelně označit, je-li to možné a zboží zabalit či jinak zabezpečit proti ztrátě a poškození během přepravy.

ČLÁNEK IV.

1. Vadné plnění, které je nepodstatným porušením smlouvy (tzv. „odstranitelné vady“)

Jde-li o vadné plnění, které je nepodstatným porušením smlouvy, může kupující podle své volby:

- požadovat bezplatně, včas a řádně odstranění vady (oprava, výměna vadné součásti za bezvadnou), odstraněním (odstranitelných) právních vad, nebo
- přiměřenou slevu z kupní ceny.

2. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo odstoupí 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. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující 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 kupující i právo od smlouvy odstoupit.

3. Do odstranění vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu. Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí, i) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci, ii) použil-li kupující věc ještě před objevením vady, iii) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním nebo opomenutím, nebo iv) 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.

4. Bude-li kupující požadovat vyřízení reklamační bezplatným odstraněním vady (např. opravou, výměnou vadné součásti za novou bezvadnou součást), je prodávající povinen vadu odstranit či zajistit její kvalifikované odstranění bez zbytečného prodloužení a řádně, nejpozději do 20 pracovních dnů ode dne doručení reklamační. Za odstranitelné vady se považují takové, kdy jejich odstraněním (opravou) neutrpí vzhled, funkce a kvalita věci a odstranění vad může být provedeno a ukončeno bez zbytečného odkladu, zpravidla ve lhůtě do 20 pracovních dnů ode dne doručení reklamační. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnit, jakož i o provedení a způsobu odstranění vady a o době jejího trvání.

ČLÁNEK V.

1. Vadné plnění, které je podstatným porušením smlouvy (tzv. „neodstranitelné vady“)

Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit řádně a ve lhůtě 20 dnů ode dne doručení reklamační, nebo ji lze odstranit jen s neúměrnými náklady, nebo jejím odstraněním by utrpěl vzhled, kvalita nebo funkce zboží. Neodstranitelnou vadou je vždy dodání zboží vyrobeného z jiného než výslovně dohodnutého či jinak závazně stanoveného materiálu nebo jiným než závazně stanoveným technologickým postupem apod. Za neodstranitelnou se též považuje vada, kterou měl původně prodávající dle volby kupujícího odstranit nebo zajistit její odstranění, ale k odstranění nedošlo ani do 20 pracovních dnů po doručení reklamační.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo:

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, nebo
- na odstranění vady opravou věci, nebo
- na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- odstoupit od smlouvy.

2. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. 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. Nezvůli-li kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.

3. Dodání nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci

Bude-li kupující požadovat vyřízení reklamace dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, je prodávající povinen náhradní dodávku uskutečnit bez zbytečného odkladu po prošetření reklamace, ne však později než 30 dnů po obdržení reklamace, nebude-li dohodnuto jinak.

4. Poskytování slev

Při vyřizování reklamace poskytnutím přiměřené slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení. Proávající je povinen poskytnout přiměřenou slevu také v případě, že na základě volby kupujícího nevymění zboží vadné za bezvadné do 30 dnů od obdržení reklamace. Výši slevy stanoví prodávající a kupující dohodou; Nedojde-li k dohodě o výši slevy do 10 pracovních dnů po uplatnění reklamace, je kupující oprávněn buď:

- a) zvolit jiný způsob vyřízení reklamace, nebo,
- b) bude-li trvat na poskytnutí slevy, obstarat vyčíslení přiměřené slevy u nezávislého znalce, jehož posudek bude pro oba účastníky závazný. Náklady na znalce bude hradit ten účastník, v jehož neprospěch znalecký posudek vyzní; jestliže znalecký posudek vyčíslí přiměřenou slevu na částku mezi výší požadovanou původně kupujícím a výší nabídnutou prodávajícím, podílí se oba účastníci na úhradě nákladů měrou rovnající se poměru rozdílů mezi znalcem zjištěnou výší slevy a slevou požadovanou kupujícím a nabídnutou prodávajícím. Proávající a kupující jsou povinni si navzájem poskytnout veškerou potřebnou součinnost s cílem zajistit rychlé a objektivní vyčíslení přiměřené slevy. Tímto sjednaným postupem není dotčeno právo kupujícího vznést své nároky cestou soudního či rozhodčího sporu.

5. Odstoupení od smlouvy

Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit v rozsahu vadného plnění buď přímo při uplatnění reklamace, nebo také v případě, že prodávající reklamaci nevyřídí původně požadovaným způsobem (např. odstraněním vad, poskytnutím slevy apod.) ve lhůtách stanovených výše.

ČLÁNEK VI.

Závěrečná ustanovení

Prodávající není v prodlení v případě, že neučiní příslušný úkon směřující k vyřízení reklamace v kterékoli zde stanovené lhůtě z důvodů neposkytnutí součinnosti kupujícím; příslušná lhůta se prodlužuje o dobu trvání překážky spočívající v neposkytnutí součinnosti kupujícím.

Kupujícímu náleží také náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas. Tím není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé v důsledku výskytu vad dodaného zboží.

Jestliže kupující reklamuje vady zboží před zaplacením kupní ceny a nedohodne-li se kupující s prodávajícím jinak, je kupující oprávněn odmítnout zaplatit kupní cenu vadného zboží a prodávající není oprávněn její zaplacení požadovat až do úplného vyřízení reklamace.