

# Reklamační řád platný od 01.10.2019

## Reklamační řád

**Společnost Suprotec EU s.r.o., se sídlem: Kubánské náměstí 1391/11, Praha 10 - Vršovice, 100 00, IČO: 02380731, v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 218721 (dále jen „Suprotec EU s.r.o.“)**

vydává v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku tento REKLAMAČNÍ ŘÁD, který upravuje podmínky, na jejichž základě uplatňuje kupující práva z vadného plnění, konkrétně právo na dodání nového výrobku bez vad nebo dodání výměny součásti, právo na bezplatné odstranění vady opravou věci, právo na slevu z kupní ceny, případně právo na odstoupení od smlouvy, a v případě, byla-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít (záruční doba), právo na bezplatné odstranění vady výrobku zakoupeného u společnosti Suprotec EU v rámci stanovené záruky, popřípadě jiná práva níže uvedená.

Společnost Suprotec EU je při prodeji výrobku na žádost kupujícího povinna překontrolovat prodávaný výrobek, aby se kupující mohl seznámit s jeho funkcí, údržbou a s technickými a provozními podmínkami popsány v návodech pro obsluhu těchto výrobků.

Uzavřením kupní smlouvy přechází vlastnictví zakoupené věci na kupujícího. Kupující má právo vrátit zboží do 14 dnů od koupě bez udání důvodu za podmínky, že zboží bude nepoužité, nepoškozené a v původním obalu s veškerým příslušenstvím.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí věci kupujícím. V případě, byla-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít (záruční doba), odpovídá prodávající za to, že věc bude po záruční dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

Společnost Suprotec EU se zodpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména se společnost Suprotec EU zodpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

1. 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,
2. se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
3. věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
4. věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
5. věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Nemá-li věc vlastnosti stanovené shora, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, 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 nové věci nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady

## Reklamační řád platný od 01.10.2019

po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu společnost Suprotec EU 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 kupujícímu působilo značné obtíže. Společnost Suprotec EU odpovídá za vady, které se vyskytnou na věci v době 24 měsíců od jejího převzetí kupujícím. Byla-li na výrobku, na jeho obalu, v návodu připojenému k výrobku nebo v reklamě v souladu s právními předpisy uvedena doba, po kterou lze výrobek použít, prodávající odpovídá za to, že výrobek bude po tuto dobu způsobilý k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

**Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu anebo pokud kupující vadu sám způsobil, zejména těmito způsoby:**

- výrobek byl používán v rozporu s návodem k použití nebo vznikla-li závada nebo poškození prokazatelně nesprávným užíváním,
- výrobek je mechanicky poškozen,
- výrobek byl používán k jinému než výrobcem stanovenému účelu.

Prodávající v žádném případě nenese zodpovědnost za nesprávnou volbu produktu ke koupi ze strany Kupujícího a následné škody vzniklé tímto zakoupeným produktem (nesprávná volba olejů, maziv, aditiv).

**Dále se odpovědnost společnosti Suprotec EU v rozsahu uvedeném výše nevztahuje na případy:**

- u výrobku prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- má-li zákazníkem uváděná vada charakter opotřebení, které je způsobené obvyklým užíváním výrobku,
- vyplývá-li to z povahy výrobku.

Odpovědnost za vady se dále z povahy věci nevztahuje na poškození vzniklá nepozorností, živelnou pohromou nebo jinými vnějšími vlivy, tedy nikoli vadným plněním ze strany prodávajícího.

V případě výskytu vady, za kterou prodávající odpovídá, má kupující právo uplatnit reklamaci v provozovně (prodejně) společnosti Suprotec EU u příslušného pracovníka. Společnost Suprotec EU rozhodne o oprávněnosti reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů.

**Reklamaci je možné uznat pouze v případě prokázání následujících skutečností:**

- že se jedná o vadu, za kterou prodávající odpovídá z důvodu vadného plnění, uplatněnou v době 24 měsíců od převzetí výrobku nebo ve smluvně poskytnuté záruční době; tuto skutečnost kupující prokáže zpravidla účtenkou nebo řádně a čitelně vyplněným záručním listem s vyznačeným datem prodeje, opatřený razítkem prodejny a podpisem prodávajícího.);
- že kupující koupil výrobek od prodávajícího společnosti Suprotec EU a za jakou cenu; tuto skutečnost kupující prokáže zpravidla platným prodejním dokladem s vyznačením data zakoupení výrobku prokazující nákup reklamovaného zboží u společnosti Suprotec EU;
- že je výrobek vadný; za tím účelem kupující předloží vadný výrobek v prodejně.

## Reklamační řád platný od 01.10.2019

Nebude-li kterákoliv z podmínek zde uvedených ze strany kupujícího řádně splněna, nebude reklamační uznána jako oprávněná a následně vyřízena. Reklamační jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se společnost Suprotec EU s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Společnost Suprotec EU informuje kupujícího o vyřízení reklamační a o tom, do jaké lhůty si má dané zboží vyzvednout. Nebude-li doručena kupujícímu informace o vyřízení reklamační, a to z jakéhokoliv důvodu na straně Suprotec EU či kupujícího, ve lhůtě 30 dnů, je kupující povinen vyzvednout si dané zboží neprodleně po uplynutí 30denní lhůty, ve které měla být reklamační nejpozději vyřízena (viz předcházející odstavec). Pokud si kupující nevyzvedne zboží ani po uplynutí 8 měsíců ode dne vyřízení reklamační, je společnost Suprotec EU oprávněna k prodeji tohoto výrobku třetí osobě vhodným způsobem za přiměřenou cenu ve smyslu § 2428 občanského zákoníku, na účet kupujícího; výtěžek kupujícímu vydá bez zbytečného odkladu, může si však odečíst skladné a účelně vynaložené náklady spojené s prodejem.

Ustanovení tohoto Reklamačního řádu se použije přiměřeně v závislosti od charakteru služby také na reklamační vad kupujícím zakoupených služeb, pokud nevyplývá něco jiného z platných právních předpisů anebo příslušných podmínek poskytnutých v těchto službách.

Práva a povinnosti společnosti Suprotec EU a kupujícího se řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. (Komentář: Ustanovení § 14 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele: „Prodávající informuje spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávajícího, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný).

Společnost Suprotec EU neúčtuje poplatek za posouzení reklamační, a to ani u neoprávněně uplatňovaných reklamační (platí pro reklamační uplatněné v rámci zákonné odpovědnosti prodávajícího za vady v době 24 měsíců od převzetí výrobku, a dále pro reklamační zboží, na které byla smluvně poskytnuta záruka).

**Suprotec EU s.r.o.**

[www. atomium.cz](http://www.atomium.cz)