

Reklamační řád

obchodní společnosti

LANIT PLAST, s.r.o.

se sídlem Nerudova 477/7, 251 01 Říčany

identifikační číslo: 25774930

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 69090

platný pro prodej zboží prostřednictvím „kamenných“ prodejen i on-line obchodů

prodávajících umístěných na internetových adresách

www.polykarbonat.cz / www.lanitgarden.cz / www.KARIBU.cz / www.KARIBU-SHOP.cz

Čl. I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího **LANIT PLAST, s.r.o., se sídlem Nerudova 7, 251 01 Říčany, IČO: 25774930 (dále jen „prodávající“)** a slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad **spotřebního** zboží.
2. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamací, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.
3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
4. Kupující uzavřením kupní smlouvy bere na vědomí, že veškeré plastové desky prodávané prodávajícím v rámci jeho podnikatelské činnosti jsou způsobilé pro použití v oblasti severní Evropy, definované severně od 47° severní zeměpisné šířky.
5. Tento reklamační řád platí výhradně pro soukromého zákazníka = **spotřebitele**. Netýká se zákazníků – podnikatelů, kteří nakupují jako osoby registrované k podnikání, tzv. „na IČO“.

Čl. II. Záruka za jakost

1. Jako doklad o záruce vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, cena, množství).
2. Na výslovnou žádost kupujícího prodávající poskytne záruku formou záručního listu.
3. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

Čl. II.a Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta činí:

- 24 měsíců u nového zboží;

- 12 měsíců u použité věci;
 - uplatnění práva z vadného plnění se netýká vady z důvodu které byla na zboží poskytnuta sleva;
2. Pro jednotlivé zboží může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.
 3. Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.
 4. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.
 5. Prodávající je povinen kupujícího při prodeji zboží prodávaného za nižší ceny upozornit, že zboží má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Za takovéto vady nového nebo použitého zboží, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá. Vyskytne-li se u zboží prodávaného za nižší cenu jiná skrytá vada, která brání z funkčního hlediska užívání k danému účelu, má kupující právo výrobek reklamovat v souladu s ustanoveními tohoto reklamačního řádu. Pokud se vyskytne na zboží prodávaném za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, jež však nebrání v používání k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.
 6. Bude-li uplatněná reklamační prodávajícím uznána jako oprávněná a dojde k jejímu vyřízení výměnou vadného zboží za nové, pak od data výměny za jiné nové zboží neběží znovu lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

Čl. II.b Jakost při převzetí

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,
 - a. věc má 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. věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c. věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
 - d. 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 kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak

Čl. III. Záruční podmínky

Čl. III.a - Kontrola zboží a uplatnění reklamace

1. Prodávající nebo jeho autorizovaný prodejce musí být informován o vzniku reklamace okamžitě, a ne později než 28 dnů po projevení vady. Kupující musí dovolit inspekci zboží dříve, než dojde k jeho demontáži, a to z důvodu posouzení, zda byly dodrženy závazné pokyny pro montáž daného zboží, vydané výrobcem zboží. Kromě toho si prodávající ponechává právo nezávisle vyšetřit okolnosti vzniku vady, včetně kontroly místního meteorologického znaleckého sledování. Vzorky zboží musí být poskytnuty pro testování, jestliže o to výrobce zboží (resp. dovozce) požádá.
2. Kupující se musí při osobním přebírání zboží přesvědčit o nepoškozenosti obalů a (v souladu s obchodními podmínkami prodávajícího a s občanským zákoníkem) co nejdříve po osobním převzetí od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží (movitou věc) především co do jeho vlastností a množství. V případě, že kupující přebírá zboží nezabalené, se musí přesvědčit (v souladu s obchodními podmínkami prodávajícího a s občanským zákoníkem) o jeho vlastnostech a množství. Kupující při převzetí od přepravce musí řádně a pečlivě zkontrolovat stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu. Kupující se pak (v souladu s obchodními podmínkami prodávajícího a občanským zákoníkem) musí co nejdříve po převzetí zboží (movité věci) přesvědčit o vlastnostech a množství tohoto zakoupeného zboží (movité věci). Nebezpečí vzniku škody přechází na Kupujícího převzetím věci.
3. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Čl. III.b - Uplatnění reklamace

1. Kupující uplatňuje reklamaci zejména v provozovně, ve které bylo zboží zakoupeno.
2. Kupující má právo uplatnit reklamaci také na jednom z následujících míst:
 - a. v kterékoli provozovně patřící prodávajícímu, v níž je přijetí reklamace možné, a to s ohledem na sortiment prodávajícího zboží.
 - b. V místě nebo sídle podnikání prodávajícího.
3. Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný, tzn., že kromě vytknutí vad dokládá i místo, cenu a dobu zakoupení reklamovaného zboží, což prokáže prodejním dokladem (faktura, příjmový doklad, dodací list) či záručním listem vydaným prodávajícím a dále je povinen poskytnout prodávajícímu náležitou součinnost při provádění kontroly pověřeným pracovníkem prodávajícího v místě používání zboží za účelem inspekce dle čl. 3 odst 1.

Čl. III.c - Výluky

1. Záruka poskytovaná prodávajícím se nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou, a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):
 - a. mechanickým poškozením zboží,
 - b. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
 - c. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
 - d. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
 - e. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,

- f. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
 - g. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí, které nebyly zohledněny výrobcem při vývoji a výrobě materiálu pro výrobu zboží.
2. Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

Čl. III.d - Testování závady

1. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady prodávající doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.
2. V případě reklamování deskového materiálu musí v případě potřeby reklamující poskytnout vzorek poškozených desek k provedení laboratorních zátěžových testů (rozměry vzorku min 20 x 30 cm). Bez dodání vzorku nejsou splněny podmínky záruky (nelze provést laboratorní testy a tím nelze posoudit oprávněnost reklamace) a reklamace bude zamítnuta. Poskytnutý vzorek je nevratný, protože při testech může dojít k jeho úplné destrukci.

Čl. III.e - Odmítnutí přijetí do reklamace pro znečištění zboží

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nespĺňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

Článek IV. - Vyřízení reklamace

1. Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Článek V. Společná ustanovení

1. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Prodávající není povinen ověřovat, jestli informaci o ukončení reklamace kupující přijal.
3. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nepatří cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy, náklady spojené s demontáží a opětovnou montáží zboží v dispozici kupujícího a další obdobné náklady. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
4. Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

5. V případě, že reklamáce není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty z odst. 4., bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 50,- Kč za každý den prodlení.
6. Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamáce do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
7. Při výdeji zboží po vyřízení reklamáce je kupující povinen předložit doklad, na jehož základě byla věc přijata do reklamáce a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas).

Článek VI. Závěrečná ustanovení

1. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
2. Práva a povinnosti smluvních stran tímto reklamačním řádem neupravené se řídí příslušnými ustanoveními normativních právních předpisů České republiky, zejména ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb. – občanského zákoníku.
3. V případě, že dojde mezi společností LANIT PLAST, s.r.o. 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

4. Tento Reklamační řád je platný pro všechny provozovny prodávajícího, a to s účinností od 15.7.2022.

Ing. Jan Filípek
obchodní ředitel
LANIT PLAST, s.r.o.

