
REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro prodej zboží, který je přílohou obchodních podmínek společnosti HANSCRAFT, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento Reklamační řád je přílohou č. 1 Obchodních podmínek společnosti HANSCRAFT, s.r.o., Bečovská 939, Uhřetíněves, 104 00 Praha 10, IČO: 24792497, DIČ: CZ24792497 (dále jen Prodejce) ze dne 1.5.2021
- 1.2 Práva Kupujícího z vadného plnění (dále jen Reklamace) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto Reklamačním řádem. Záležitosti tímto Reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) Prodejce na žádost Kupujícího předá Kupujícímu tento Reklamační řád v tištěné podobě.
- 1.3 Tento Reklamační řád je plně v souladu s občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

2. Odpovědnost Prodejce za vady

- 2.1. Prodejce neodpovídá za vady v těchto případech:
 - a) je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
 - b) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí Kupujícím,
 - c) vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním (např. přirozený úbytek kapacity baterie) nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti či datem spotřeby),
 - d) je způsobena Kupujícím (vznikla např. nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem Kupujícího či mechanickým poškozením),
 - e) vada vznikla v důsledku vis maior (např. živelná pohroma, přírodní vlivy atd.),
 - f) jedná-li se o vadu na věci, která tu byla v době uzavření smlouvy a Kupující ji musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy.
- 2.2 Pokud má převzaté zboží v době, kdy Kupující předmět kupní smlouvy převzal, nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i před smluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které Prodejce odpovídá.
- 2.3 Spotřebitel může u Prodejce uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti
- 2.4 Není-li smluvními stranami ujednáno jinak, pak Podnikatel může u Prodejce uplatnit nejpozději do 5 dnů od převzetí zboží bezplatné odstranění vady nebo slevu z kupní ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.
- 2.5 Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může Kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.
- 2.6 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
- 2.7 Prodejce není povinen nároku Kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že Kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

- 2.8 U prodáváného použitého zboží Prodejce neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodáváných za nižší cenu Prodejce neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Spotřebitel v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 2.9 Při prodeji použitého či poškozeného zboží, na které je při uzavření kupní smlouvy poskytnuta z těchto důvodů sleva z kupní ceny, může Spotřebitel uplatnit nárok na bezplatné odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny do 12 měsíců od převzetí daného zboží.

3. Zákonná práva z vad

- 3.1 Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
- 3.2 Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má Kupující dle své volby právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, odstranění vady opravou věci, dodáním nové věci nebo chybějící věci, výměnu vadné součásti, nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Viz § 2106 občanského zákoníku.
- 3.3 Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny. Právo na odstoupení od smlouvy v takovém případě nemá. Viz § 2107 občanského zákoníku
- 3.4 Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí uznaná reklamáce pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři různé uznané vady současně), může Spotřebitel uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

4. Uplatnění reklamace

- 4.1 Spotřebitel má právo uplatnit reklamaci u Prodejce v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání. Prodejce zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.
- 4.2 Podnikatel může uplatnit reklamaci u obchodního zástupce Prodejce, se kterým uzavíral kupní smlouvu, případně v provozovně velkoobchodu. Pro řádné uplatnění reklamace však musí na své náklady zajistit doručení reklamovaného zboží do provozovny Prodejce.
- 4.3 Pro rychlejší vyřízení Reklamace je Kupujícímu doporučeno uplatňovat reklamace přímo v Servisním centru HANSCRAFT (Čestlice 289, 251 01 Čestlice), email: reklamace@hanscraft.com.
- 4.4 Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu (faktura vystavená Prodejcem), potvrzení o povinnostech Prodejce z vadného plnění uvedených v záručním listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
- 4.5 Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
- 4.6 Za řádné uplatnění Reklamace se považuje doručení reklamovaného zboží na provozovnu Prodejce. Pouhé nahlášení Reklamace po telefonu či emailem, či případné zaslání fotografií údajné závady se považuje za nedostatečné.
- 4.7 Pokud by uplatnění práva z vad mělo Kupujícímu činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění Reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je zamontované či součástí nemovitosti, může Prodejce po dohodě s Kupujícím posoudit vadu buď na místě (tj. na místě u Kupujícího),

nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout Prodejci potřebnou součinnost, včetně prodloužení zákonné lhůty na vyřízení Reklamacce. V případě, že se ze zabudované/instalované věci dá bez větších komplikací vyjmout její součást vykazující vadu, a pro kterou je daná věc reklamována, je Kupující pro řádné uplatnění reklamacce povinen tuto součást doručit do provozovny Prodejce, pakliže k tomu byl Prodejcem vyzván.

- 4.8 Při oznámení vady je Kupující povinen sdělit Prodejci, jaké právo z vady si zvolil (viz body 3.2 a 3.3 tohoto Reklamačního řádu). Změna volby bez souhlasu Prodejce je možná jen tehdy, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 4.9 Ne zvolí-li Kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 4.10 Prodejce je povinen vydat Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění Reklamacce, charakteristiku vytýkané vady, Kupujícím požadovaný způsob vyřízení Reklamacce a způsob jakým bude Kupující informován o jejím vyřízení.

5. Lhůta pro uplatnění zákonných práv z vad a záruky za jakost - Spotřebitel

- 5.1 Spotřebitel je povinen svá práva z vadného plnění uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodejce neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.
- 5.2 Spotřebitel je oprávněn uplatnit svá práva z vady, která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží je lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění zkrácena na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty může Prodejce uvést v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u Prodejce uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo Prodejce či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.
- 5.3 Uplatní-li Spotřebitel vůči Prodejci vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a Spotřebitel je nemůže užívat, tj. záruční doba se prodlužuje o dobu od řádného uplatnění Reklamacce do oznámení o vyřízení reklamacce, tj. do doby, kdy byl Spotřebitel povinen si reklamovanou věc vyzvednout.
- 5.4 Spotřebitel bere na vědomí, že v případě výměny zboží nebo jeho části v rámci vyřízení reklamacce neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.
- 5.5 Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi Spotřebitelem a Prodejcem.

6. Lhůta pro uplatnění zákonných práv z vad - Podnikatel

- 6.1 Podnikatel může svá zákonná práva z vad uplatnit ve lhůtě 5 dní od převzetí zboží. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u Prodejce uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.
- 6.2 Uplatní-li Podnikatel vůči Prodejci vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a Podnikatel je nemůže užívat.
- 6.3 V případě výměny zboží nebo jeho části v rámci vyřízení reklamacce může Podnikatel svá zákonná práva z vad uplatnit ve lhůtě 5 dní od převzetí zboží. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u Prodejce uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.

7. Vyřízení reklamace

- 7.1 Prodejce je povinen o Reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (především u produktů řady Mobilních vířivek Mspa a Netspa a elektrokol HANSCRAFT).
- 7.2 Kupující není oprávněn bez souhlasu Prodejce měnit jednou zvolený způsob vyřízení Reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
- 7.3 Reklamace Spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodejce se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 7.4 Reklamace Podnikatele uplatněná do 5 dní od převzetí objednaného zboží bude vyřízena nejpozději do 30 dní od řádného uplatnění reklamace u Prodejce. Reklamace uplatněné později lhůtu pro vyřízení nemají, tj. lhůta pro vyřízení není stanovena, pakliže není smluvně ujednáno jinak.
- 7.5 Příklad-li poslední den lhůty pro vyřízení reklamace na víkend či svátek, posouvá se lhůta pro vyřízení reklamace na nejbližší další pracovní den.
- 7.6 Způsob vyřízení Reklamace a dobu jejího trvání je Prodejce povinen Kupujícímu písemně potvrdit.
- 7.7 O vyřízení Reklamace bude Kupující vždy informován oznámením zasláným některým z komunikačních prostředků (email, SMS, telefonní hovor, dopis).
- 7.8 Pokud bude Reklamace Spotřebitele vyřízena vrácením kupní ceny či slevou z kupní ceny, bude mu tato částka zaslána na jeho bankovní účet bez ohledu na to, jakým způsobem došlo k úhradě kupní ceny Spotřebitelem.
- 7.9 Pokud bude Reklamace Podnikatele vyřízena vrácením kupní ceny či slevou z kupní ceny, bude tato částka použita na úhradu následujících objednávek, tj. nebude zaslána Podnikateli na bankovní účet ani vyplacena v hotovosti.
- 7.10 Kupující je povinen reklamované zboží převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne, kdy mu bylo oznámeno vyřízení Reklamace. V případě, že Reklamace není Kupujícím převzata nejpozději posledním dnem lhůty pro vyzvednutí, může Prodejce účtovat skladné ve výši 100 Kč bez DPH za každý den prodlení. Pokud si Kupující nevyzvedne reklamované zboží ani do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení Reklamace informován, vyhrazuje si Prodejce právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného. O tomto postupu musí Prodejce Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí reklamovaného zboží.

8. Náklady Reklamace

- 8.1 Je-li Reklamace uznána za oprávněnou, má Spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné; zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace, expresní přepravy a zjevně mimořádně drahý přepravce. Spotřebitel je povinen toto právo uplatnit nejpozději do 30 dnů od oznámení o vyřízení jeho Reklamace.
- 8.2 V případě Reklamace uplatněné Podnikatelem nese náklady na uplatnění Reklamace sám Podnikatel. Náklady na zpětné doručení vyřízené oprávněné Reklamace (tj. doručení zpět na adresu Podnikatele nebo jím určenou adresu jeho Spotřebitele) nese Prodejce. Reklamace zasláné Podnikatelem ze zahraničí budou na náklady Prodejce zaslány zpět pouze v rámci ČR. Náklady přepravy mimo ČR nese Podnikatel, pakliže není smluvně ujednáno jinak. Náklady na zpětné doručení neoprávněné (tj. zamítnuté) Reklamace nese Podnikatel.

9. Řešení sporů

9.1 V případě, že Prodejce Reklamací zamítne jako neoprávněnou, může se Kupující, nebo po dohodě s Prodejcem obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady. V ostatním se řešení sporů řídí ustanoveními Obchodních podmínek.

10. Smluvní záruka za jakost

10.1 Poskytl-li Prodejce nad rámec svých zákonných povinností smluvní záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto Reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech Prodejce z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva nestanoví něco jiného.

11. Závěrečná ustanovení

11.2 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.5.2021