

Reklamační řád

Tento Reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad děl zakoupených spotřebitelem prostřednictvím on-line obchodu dřevosort od **naší společnosti**:

DŘEVOSORT, s.r.o., se sídlem Legionářů 178/13, 182 00 Praha 8 - Ďáblice

IČ: 26140438

DIČ: CZ26140438

zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 73790

adresa pro doručování: Kutnohorská 359, 111 01 Praha 10 - Dolní Měcholupy

telefonní číslo: 606 396 396, 606 496 496

kontaktní e-mail: info@drevosort.cz

Reklamační řád je rozdělen do dvou částí, přičemž první část se použije na díla, jejichž povaha není poskytnutí služby. Druhá část reklamačního řádu se použije na díla, jejichž povahou je poskytnutí služby.

I. Díla, jejichž povahou není služba

1. Za jaké vady děl odpovídáme?

1.1. Jako zhotovitel odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to dílo, které jste si objednali, a že **dílo při převzetí nemá vady**. To znamená, že dílo při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu díla a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené dílo obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ děl stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. k dílu nemá majetková práva třetí osoba a dílo je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání děl.

Dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. **Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele neposkytujeme žádnou záruku za jakost.**

1.2. Za vadu díla nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních.

2. Jaká je záruční doba?

2.1. U děl činí záruční doba **dvacet čtyři měsíců od převzetí díla**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených k dílu nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

2.2. V případě, že vám dílo vyměněno či opraveno, na nové dílo, resp. vyměněné součástky a náhradní díly neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje

o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě dílo užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je dílo v opravě.

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

3.1. Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174.

3.2. V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

a) Doplnění toho, co chybí

Pokud vám dodáme dílo v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám dodáme nekompletní dílo, máte právo na doplnění toho, co chybí.

b) Sleva z ceny za dílo

Pokud při převzetí díla existovala na díle vada nebo se vada vyskytla v záruční době, **můžete požadovat vždy** přiměřenou slevu z ceny za dílo.

c) Výměna díla nebo vadné součásti díla

Výměnu díla nebo vadné součásti díla **můžete požadovat vždy**, pokud to není neúměrné k povaze vady (tj. zejména v případě, kdy není možná bezprostřední oprava díla) a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy.

Právo na výměnu díla **vám nenáleží** v případě, že je vadná pouze část (součást) díla. Pokud v průběhu reklamačního řízení dojdeme k závěru, že je vadná pouze součást díla, vyměníme vám tuto součást.

d) Oprava díla

Pokud je možné dílo opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady. Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni dílo opravit, budeme vás neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

e) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- dodání vadné nebo nekompletní díla z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni odstranit díla, pro kterou nemůžete dílo používat, nebo nejsme schopni dílo s touto vadou vyměnit (např. dílo se již nevyrobí); nebo
- dílo nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- se na díle vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání díla); nebo
- nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

3.3. **Podmínkou pro výměnu díla nebo vrácení peněz** (odstoupení od smlouvy) je, že **vrátíte dílo v tom stavu, v jakém jste ho obdrželi**. Výjimkou jsou případy, kdy:

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady díla;
- b) jste použili dílo ještě před objevením vady;
- c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení díla v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo
- d) jste dílo prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ho, anebo pozměnili dílo při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití díla prospěch.

4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

4.1. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím díla věděli;
- jste vadu sami způsobili; nebo
- uplynula záruční doba.

4.2. Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebením díla způsobené jeho obvyklým užíváním;
- díla prodávaného za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- díla, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména dílo, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby).

5. Jak postupovat při reklamaci?

5.1. Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

5.2. **Reklamace přijímáme v kterékoli naší provozovně a v našem sídle.**

5.3. Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o doplnění toho, co chybí, slevu z ceny za dílo, výměnu díla nebo jeho vadné součásti, opravu díla, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované dílo nám doručte spolu s uplatněním reklamace nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu sídla nebo provozovny, přičemž při zasílání doporučujeme zabalit dílo do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;

- pro usnadnění postupu je vhodné k dílu přiložit doklad o zakoupení díla či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi díla, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

- 5.4. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodaného díla.
- 5.5. O doručené reklamaci rozhodujeme 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. Reklamace včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.
- 5.6. Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny díla, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 5.7. Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete. Dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 5.8. **V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace díla. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.**

II. Díla, jejichž povahou je služba

1. Vady našich služeb

- 1.1. Jako zhotovitel děl povahou služeb odpovídáme za to, že naše služby nemají vady a jsou poskytnuty ve shodě se smlouvou. Shodou se smlouvou je zejména to, že:
 - obsah služby odpovídá popisu na webovém rozhraní, případně v naší komunikaci vztahující se ke smlouvě;
 - služba zahrnuje součásti uvedené na webovém rozhraní (zejména informační materiály apod.);
 - služba je poskytnuta v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě;
 - služba trvá po uvedené dobu.

2. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

- 2.1. Službu je možné reklamovat v průběhu jejího konání nebo bezodkladně po skončení. Dodatečně zjištěné vady je nutné reklamovat bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich

dozvíte. Nejpozději lze vadu služby reklamovat **do šesti měsíců od okamžiku poskytnutí služby.**

3. Práva z vadného plnění

3.1. V případě vadného poskytnutí služeb máte zejména:

- právo na bezplatnou nápravu, je-li taková náprava možná (zejména je-li reklamáce uplatněna v průběhu poskytování služby);
- právo na přiměřenou slevu z ceny;
- právo na odstoupení od smlouvy (je-li vada takového charakteru, že jde o podstatné porušení smlouvy).

3.2. Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před poskytnutím služby věděli; nebo
- jste vadu sami způsobili, zejména porušením Všeobecných obchodních podmínek, pokynů poskytovatele a právních předpisů.

4. Postup při reklamaci

- Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady, nejlépe ještě v průběhu služby.
- Reklamaci lze uplatnit e-mailem či písemně doporučeně poštou na adresu sídla společnosti nebo provozovny. Při uplatnění reklamáce doporučujeme co nejpřesněji popsat, v čem vadu služeb spatřujete. Urychlí to postup reklamáce.
- Okamžikem uplatnění reklamáce je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.
- O doručené reklamaci rozhodujeme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- Doručené reklamáce vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se nedohodneme jinak (platí pouze, jste-li spotřebitelem). O uplatnění a vyřízení reklamáce vám vystavíme písemné potvrzení.
- **V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamáce. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.**

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 01.04.2019.