



REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti MAŠLAŇ s.r.o.

se sídlem Kelč č.553, 756 43 IČ: 26843439

Článek 1 Úvodní ustanovení

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. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího
- vada na produktu způsobená dopravou, pokud ji zajišťuje kupující
- porušením ochranných pečetí či nálepek, pokud na produktu jsou
- je-li vada je na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- světelné zdroje, které jsou součástí svítidla, jsou zkušební a nevztahuje se na ně záruka

Článek 2 Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, v jeho sídle nebo místě podnikání. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli 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, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

Kupující učiní oznámení reklamace na formuláři prodávajícího (**Reklamační list**) dostupného na www.maslan.cz

Článek 3

Lhůta pro uplatnění práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

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 kupujícím a prodávajícím.

Článek 4

Vyřízení reklamace, lhůty

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena.

Adresa pro uplatnění nároků z vad kupujícím je:

MAŠLANĚ s.r.o.

Kelč č. 553, 756 43

Tel.: 571 641 437

E-mail.: maslan@maslan.cz

Článek 5 **Jakost při převzetí**

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

- zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, 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,
- zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava spotřebiteli působilo značné obtíže.

Článek 6 **Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy**

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5.

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.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součástí, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Článek 7

Náklady reklamace a řešení sporů

V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení sporů, případně na příslušný soud.

Článek 8

Smluvní záruka za jakost

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

Článek 9

Výměna, vrácení zboží

Výměnou zboží se rozumí výměna původního typu za funkčně příbuzný typ (nikoliv výrobek určený pro jiné použití), přičemž celková hodnota nově objednávaného zboží musí být stejná nebo vyšší než hodnota původního zboží určeného na výměnu.

Podmínky pro výměnu / vrácení zboží:

- a) zboží musí být vráceno kompletní a v původním stavu, včetně originálních obalů
- b) zboží ani obal nesmějí být jakkoliv poškozeny
- c) zboží nesmí jevit známky opotřebení a používání
- d) zákazník musí uvést číslo faktury, ve které je zboží fakturováno
- e) správné a kompletní vyplnění formuláře: **Žádost o výměnu/vrácení zboží**, který je dostupný ke stažení na stránkách www.maslan.cz
- f) prodávající nemá povinnost vrácené zboží přijmout

Úhrada nákladů při výměně / vrácení zboží:

Zákazník je povinen při výměně/vrácení zboží uhradit tyto náklady:

- a) náklady na přepravu (dle skutečnosti)
- b) manipulační poplatek 10% z ceny zboží, minimálně však 100,- Kč

Pokud dodavatel zjistí, že náklady na manipulaci budou vyšší než manipulační poplatek v bodě b), informuje odběratele o výši těchto nákladů. Pokud bude odběratel stále trvat na vrácení zboží, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli tyto více-náklady na manipulaci odběrateli.

c) manipulační poplatek se neúčtuje v případě chyby ze strany dodavatele

Místo určení pro zaslání zboží na výměnu / vrácení:

Zákazník zasílá zboží na adresu sídla společnosti: MAŠLANĚ s.r.o., Kelč č. 553, 756 43

Součástí zásilky musí být vyplněný formulář: Žádost o výměnu/vrácení zboží. Náklady na dopravu hradí zákazník, mimo případ chybného dodání ze strany dodavatele.

Zboží zasláné dobírkou nebude přijato.

Doklady vystavované při výměně / vrácení zboží

- a) odběratelská faktura na nové zboží určené na výměnu
- b) odběratelský dobropis na původní hodnotu vyměňovaného zboží
- c) odběratelská faktura na manipulační poplatek a úhradu přepravy (služby)

Článek 10

Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti 1.1.2014. Tímto datem také pozbývají platnost všechny předešlé verze.

Změny Reklamačního řádu vyhrazeny.

v Kelči dne 1.1.2014