

Příloha č. 3 - Všeobecné obchodní podmínky ke kupní smlouvě a smlouvě o zhotovení kuchyně

Všeobecné obchodní podmínky ke kupní smlouvě a smlouvě o zhotovení kuchyně

Všeobecné pojmy

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi společností **INADES, SE**, se sídlem Praha 9, Bystrá 761/10, PSČ 193 00, IČ: 242 95 752, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spis. zn.H 620, dále jen „prodávající“, na straně jedné a kupujícími nebo objednatelům na straně druhé.

Pokud tyto podmínky upravují některá práva společně a shodně pro kupujícího spotřebitele i kupujícího podnikatele, jsou kupující podnikatel i kupující spotřebitel shodně označováni jako „kupující“ nebo „objednatel“. Právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím spotřebitelem se řídí níže uvedenými obchodními podmínkami a zákonem.

Spotřebitel (dále jen kupující, objednatel) - je osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to fyzická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.

Podnikatel (dále jen kupující, objednatel) - je osoba, která nakupuje výrobky či užívá služby za účelem svého podnikání s těmito výrobky nebo službami. Tento kupující se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, které se ho týkají a občanským zákoníkem. Kupující, který nakupuje „na IČO“ – uvede tedy při uzavírání kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně jméno své firmy a její IČO je považován za podnikatele a nevztahuje se na něj právo ochrany spotřebitele (např. nemusí být reklamacce řešena do 30 dnů, nemá právo na vrácení zboží koupeného přes internet do 14 dnů atd...)

Kupní smlouva a smlouva o zhotovení kuchyně - je smíšenou smlouvou, prostřednictvím níž si objednatel (kupující) objednává zhotovení zakázkové kuchyně a zároveň si objednává dodání vybavení kuchyně.

Kupní smlouva – v režimu kupní smlouvy jsou zejména nevystavěné spotřebiče, které kupující kupuje od prodávajícího.

Smlouva o zhotovení kuchyně - v režimu smlouvy o zhotovení kuchyně jsou veškeré ostatní součásti kuchyně, které jsou zhotoveny na zakázku a dle požadavku objednatele.

Zálohová platba – je způsob zajištění závazku objednatele odebrat předmětné zhotovené dílo zhotovitelem. V případě neodebrání díla i přes písemnou výzvu, je zhotovitel oprávněn použít zálohové platby na úhradu nákladů, které mu vznikly v souladu se závaznou objednávkou a detailní specifikací závazné objednávky. Přičemž objednatel bere na vědomí, že cena zpracování projektové dokumentace a grafického návrhu bude započítána ve výši alespoň 30% z celkové ceny závazné objednávky. Tím není dotčen nárok na náhradu škody.

Uzavřením této kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Na obchodní podmínky je kupující dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním závazné objednávky upozorněn a má tak možnost se s nimi seznámit. Tyto obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně.

Prohlášení kupujícího

objednatel prohlašuje, že předmět kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně bude instalován do objektu, který splňuje požadavky zákona o dani z přidané hodnoty na sociální bydlení podle § 48a. Bytem pro sociální bydlení se rozumí byt, jehož celková podlahová plocha nepřesáhne 120 m². Celkovou podlahovou plochou bytu pro sociální bydlení se rozumí součet podlahových ploch všech místností bytu, včetně místností, které tvoří příslušenství bytu. Do celkové podlahové plochy bytu pro sociální bydlení se nezapočítává podíl na společných částech domu. Rodinným domem pro sociální bydlení se rozumí rodinný dům, jehož celková podlahová plocha nepřesáhne 350m². Celkovou podlahovou plochou rodinného domu pro sociální bydlení se rozumí součet podlahových ploch všech místností rodinného domu.

nebo

objednatel prohlašuje, že předmět kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně bude instalován při poskytnutí stavebních a montážních prací spojených se změnou dokončené stavby bytového domu, rodinného domu nebo bytu, včetně jejich příslušenství, vymezenou stavebním zákonem, nebo v souvislosti s opravou těchto staveb (§48 zákona o DPH). Odběratel bere na vědomí, že nese odpovědnost za škodu, která by vznikla dodavateli, pokud by se jeho prohlášení ukázalo nepravdivým a to včetně všech sankcí, které by byly vůči dodavateli uplatněny od orgánů státní správy.

2. Objednání zboží

Objednat zboží a platně uzavřít kupní smlouvu a smlouvu o zhotovení kuchyně může kupující v prodejně, telefonicky, emailem, faxem nebo prostřednictvím internetového obchodu. Jakákoliv výše zmíněná forma objednávky je závazná. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu v závazné objednávce a detailní specifikaci závazné objednávky nezbytné údaje potřebné k úspěšnému splnění závazné objednávky (tj. určení způsobu dodání, jméno přesně podle občanského průkazu, doručovací adresa, fakturační údaje atd.) Kupní Smlouva a smlouva o zhotovení kuchyně je závazná pro obě strany okamžikem jejího podpisu oběma stranami.

Objednatel odpovídá za veškerou škodu, resp. následky způsobené dodáním nepřesných nebo neúplných informací.

3. Nemožnost plnění, změna ceny a jeho následky

Ohledně zboží, které bylo uvedeno v nabídce prodávajícího s informací, že není dostupné skladem v okamžiku závazné objednávky kupujícího, tedy jde o zboží „na objednávku“. V tomto případě vzniká kupní smlouva a smlouva o zhotovení kuchyně až potvrzením závazné objednávky ze strany prodejce. Prodejce tuto nemusí potvrdit, čímž nevzniká kupní smlouva a smlouva o zhotovení kuchyně, v případě, že závazně objednané plnění se stane nemožným, neboť závazně objednané zboží se již nevyrábí, nebo se nedodává na trh dostupný prodávajícímu, nebo je dlouhodobě nedostupné vinou nikoliv na straně prodávajícího. Týká-li se výše uvedená nemožnost plnění pouze části závazně objednaného plnění, může prodávající odstoupit od části kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně. Prodávající je povinen před odstoupením od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně o změně ceny informovat neprodleně kupujícího, a pokusit se o dohodu, kdy v případě, že s kupujícím nedojde k dohodě o nové ceně, je oprávněn prodávající odstoupit.

4. Dodací lhůty

Dodací lhůta je individuální a je vždy uvedena na závazné objednávce. V případě závažných důvodů způsobených vyšší mocí, popř. nemožností plnění na straně dodavatele, může být dodací lhůta prodloužena až o 1 měsíc. V takovém případě je dodavatel povinen o tom vyrozumět objednatele.

Dodržení termínu je závislé na součinnosti odběratele. Odběratel je povinen umožnit zhotoviteli nástup na montáž v termínu nabízeném dodavatelem. V případě zdržení termínu provedení díla, neodpovídá dodavatel za prodloužení zapříčiněné podmínkami na straně odběratele znemožňujícími ukončení a předání díla. O převzetí díla musí být sepsán předávací protokol, podepsaný oběma smluvními stranami. Den podpisu se považuje za den odevzdání díla.

Odmítne-li odběratel potvrdit svým podpisem předávací protokol, nebo dílo převzít, aniž by upozornil na případné vady, má se za to, že dílo bylo řádné a včas provedeno a odběratelem převzato.

Odběratel je povinen na vlastní náklady zabezpečit vyhovující elektroinstalaci, plynoinstalaci a vodoinstalaci dle nákresu od dodavatele. Pokud si odběratel nevyžádá nákres instalací a instalace budou nevyhovující, dodavatel neodpovídá za vzniklé náklady na úpravu. Instalací se rozumí namontované ukončovací body, čímž se rozumí: Voda – ventil, el. Energie – kabel dle požadované voltáže, zásuvky. Dále je odběratel povinen připravit prostor a pracovní podmínky pro montáž (elektrina, teplotu alespoň 18 stupňů celsia a zároveň předat montážníkům prostor pro montáž beze zbytku stavebních materiálů aj.).

Odběratel se zavazuje, že dílo převezme a zaplatí za jeho zhotovení dohodnutou cenu. Odběratel je povinen dílo převzít i v případě, že dílo vykazuje vady a nedodělky, které nebrání řádnému užívání díla.

V případě, že dojde k prodloužení s dodáním závazně objednaného zboží z důvodů váznoucích na straně objednatele, je zhotovitel oprávněn požadovat skladné vy výší 1500,- Kč za každý započatý týden.

5. Způsob řešení reklamace

Přesný postup reklamací a postup při jejich vyřizování řeší reklamační řád, který je součástí všeobecných obchodních podmínek. Reklamační řád v plném znění je k dispozici na webu zhotovitele www.inades.eu, v provozovně zhotovitele a u obchodního zástupce. Objednatel stvrzuje svým podpisem, že se seznámil s aktuálním zněním reklamačního řádu.

6. Výhrada vlastnictví

Dodávané zboží zůstává až do úplného zaplacení kupní ceny ve vlastnictví prodávajícího.

7. Závěrečné ustanovení

Kupující souhlasí s tím, že prodávající údaje získané v souvislosti se smluvním vztahem, tj. údaje uvedené v závazné objednávce, může zpracovávat pro marketingové a obchodní účely a za tímto je může zpřístupnit třetím subjektům spolupracujícím s prodávajícím na zajištění marketingových akcí, toto vše při respektování platných předpisů, zejména zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Tento souhlas kupujícího může být kdykoliv odvolán, a to výslovným prohlášením učiněným písemnou formou a zaslaným prodávajícímu. Podrobnosti týkající se této problematiky jsou uvedeny na webové stránce prodávajícího.

V případě doručování písemností mezi účastníky se za doručovací adresu považují sídlo prodávajícího a adresy kupujícího uvedené v závazné objednávce.

Platné všeobecné obchodní podmínky jsou k dispozici na prodejních prodávajícího a na jeho internetových stránkách a každý kupující je při koupi zboží na tyto upozorněn a s těmito má možnost se seznámit. Prodávající je oprávněn obchodní podmínky doplňovat či měnit v souvislosti se změnou platných právních úprav a v souvislosti se změnou na trhu zboží, které prodávající nabízí. Starší verze obchodních podmínek je možné obdržet na vyžádání u prodávajícího. Neúčinnost jednotlivých ustanovení smluvních obchodních podmínek se nedotýká účinnosti zbylých ustanovení. Na místo neúčinného ustanovení nastupuje platné ustanovení, které ve své obchodní působnosti následuje jako příští.

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti **dne 1.1.2014**

Reklamační řád

1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi prodávajícím společností **INADES, SE**, se sídlem Praha 9, Bystrá 761/10, PSČ 193 00, IČ: 242 95 752, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spis. zn.H 620, dále jen „prodávající“, na straně jedné a kupujícími na straně druhé.

Tento reklamační řád upravuje rozdílně práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako kupující spotřebitelé (dále jen „kupující spotřebitel“), kdy kupující spotřebitel je definován v zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších právních předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a rozdílně pro osoby fyzické či právnické podnikající podle živnostenského zákona či jiného zvláštního zákona či státní instituce a organizace (dále jen „kupující podnikatel“), kteří ve vztazích s prodávajícím jednají v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, kdy rozdílná práva a povinnosti obou kupujících jsou upravena a odlišena níže jako práva a povinnosti „kupujícího spotřebitele“ a práva a povinnosti „kupujícího podnikatele“. Pokud tyto podmínky reklamačního řádu upravují některá práva společně a shodně pro kupujícího spotřebitele i kupujícího podnikatele jsou kupující podnikatel i kupující spotřebitel shodně označováni jako „kupující“.

Při řešení reklamacie se postupuje podle zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších právních předpisů (dále jen „občanský zákoník“). Je-li kupujícím spotřebitel, řídí se řešením reklamacie zejména podle § 1810 a násl. občanského zákoníku.

Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u společnosti INADES, SE a jehož reklamacie byla uplatněna v záruční době. Ke každému zboží zakoupenému u společnosti INADES, SE je přiložen záruční list a dodací list, se sériovými čísly výrobku nebo faktura, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list.

Při reklamaci vady výrobku kupujícím spotřebitelem doporučujeme pro urychlení a zjednodušení reklamačního řízení předložit řádně vyplněný záruční a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Pokud výrobce přikládá k výrobku svůj záruční list, doporučujeme současně předložit originální záruční listu výrobce. Pokud není zboží osobně odebráno v prodejně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá kupující od dopravce.

2. Práva z vadného plnění (dále jen „rozpor s kupní smlouvou“) a smlouvou o zhotovení kuchyně a dodání poškozeného zboží

● Kupující spotřebitel

Pokud kupující spotřebitel zjistí poškození dodaného zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neoddržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, důrazně doporučujeme ihned (nejlépe do 24 hodin) prokazatelným způsobem kontaktovat INADES, SE k odstranění těchto vad. Nároky kupujícího spotřebitele řeší § 2169 občanského zákoníku.

V případě kupujícího spotřebitele se rozpor s kupní smlouvou a smlouvou o zhotovení kuchyně, který se objevil do 6 měsíců ode dne převzetí zboží, považuje za rozpor existující již při jejím přijetí, ledaže kupující o rozporu prokazatelně věděl v okamžiku přijetí zboží a toto zboží i přes toto přijal bez výhrad. V takovém případě má kupující spotřebitel právo volby řešit odstranitelnou vadu záruční opravou či výměnou věci za bezvadnou. Není-li takový postup možný, má kupující spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny nebo od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně odstoupit.

● Kupující podnikatel

Kupující podnikatel je povinen prohlédnout zboží co nejdříve po převzetí zboží, nejpozději však do 24 hodin od převzetí s výjimkou případů, kdy zboží bylo předvedeno na prodejně. Pokud kupující podnikatel zjistí poškození zboží, jakýkoliv rozdíl mezi záručním a dodacím listem, daňovým dokladem nebo fakturou, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle), nebo neoddržel se zásilkou správně vyplněný dodací list se sériovými čísly výrobků, je povinen ihned (nejpozději do 24 hodin) prokazatelným způsobem tuto skutečnost oznámit INADES, SE. Pokud tak neučiní, nebude na jeho pozdější reklamaci brán zřetel.

3. Podmínky záruky

Délka záruky v měsících je uvedena na záručním a dodacím listu nebo na faktuře, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Není-li na faktuře, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list nebo na dodacím listu v souladu se zákonem vyznačena u položky zboží záruční doba v jiné délce, poskytuje společnost na zboží záruku 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se ve smyslu § 19(3) Zákona na ochranu spotřebitele prodlužuje pouze o dobu, po dobu od převzetí zboží do záruční opravy až do doby, kdy byl kupující povinen si zboží převzít. Tedy ne do chvíle, než si spotřebitel vyzvedne věc, ale do chvíle, kdy byla věc opravena a spotřebitel si ji mohl vyzvednout.

V případě výměny zboží počíná běžet nová záruční doba okamžikem převzetí nového zboží.

V případě, že dodavatel prodávajícího respektive výrobce zboží poskytuje na některé z nabízeného zboží záruku kratší než 24 měsíců, poskytuje prodávající kupujícímu podnikateli pouze záruku v tomto rozsahu, kdy konkrétní délka záruky je vždy uvedena u nabízeného zboží a je uvedena taktéž i v záručním listu, který je dodáván s tímto zbožím.

4. Neuplatnitelnost záruky

Záruku nelze uplatnit zcela nebo zčásti v následujících případech:

- vypršením záruční lhůty
- mechanického poškození, neodborné instalace, neodborného zacházení či obsluhy, zanedbání běžné péče
- pokud byly vady způsobeny počítačovými viry
- pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není odběratel schopen doložit legální způsob nabytí
- používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí, pro které jsou určeny, nebo jiným parametrům stanoveným výrobcem
- zboží bylo poškozeno živly, nebo výpadkem elektrické sítě
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci

5. Postup při uplatnění a vyřízení reklamacie – kupující spotřebitel

Seznam výrobců, jejichž výrobky reklamuje kupující spotřebitel přímo v označeném servisu, jsou uvedeny na webové stránce INADES, SE přímo u každého konkrétního výrobku. Kupující spotřebitel má právo ve smyslu zákona uplatnit reklamaci těchto výrobků i přímo u prodávajícího, kdy v těchto případech se postupuje takto:

V případě nutnosti reklamovat zboží, kontaktuje kupující spotřebitel přímo prodávajícího, a to telefonicky, emailem nebo písemně, přičemž kontaktní údaje prodávajícího jsou k dispozici na www.inades.eu v záložce „Kontakty“. Pracovník reklamačního oddělení se po domluvě s kupujícím spotřebitelem dostává do místa, kde se reklamované zboží nachází a posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamacie, pokud je to možné, ihned. Proávající doporučuje mít při reklamaci zboží k dispozici též veškeré příslušenství, včetně příruček a dokladů, a pokud to okolnosti vyžadují i původní či náhradní obal. Se zbožím doporučuje prodávající předložit záruční list a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, případně také originální záruční list výrobce k urychlení reklamačního řízení. O uplatnění reklamacie sepíše pracovník s kupujícím spotřebitelem reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamacie. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamacie).

V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí INADES, SE, že reklamacie není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu bez zbytečného odkladu, vždy však nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamacie. V případě oprávněné reklamacie má kupující spotřebitel nárok, a by jeho reklamacie byla řešena v souladu s občanským zákoníkem.

Třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamacie začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamacie kupujícím. Lhůta určená podle dní počíná dnem,

kteřý následuje po události, jež je rozhodující pro její počátek. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližše následující pracovní den.

Vady odstranitelné

Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Není-li to v případě vady u reklamovaného zboží, která je jinak odstranitelná, vzhledem k její povaze neúměrné, má kupující spotřebitel právo na výměnu zboží či týká-li se taková vada jen součástí věci, výměnu součástí. Není – li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu nebo může od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně odstoupit.

Výměna věci

Reklamační vady zboží, které je v den uplatnění reklamační smlouvy, se provádí výměnou zboží. Reklamační oddělení po dodání náhradního zboží do skladu vyzve kupujícího k odběru zboží, případně zboží zašle kupujícímu na náklady INADES, SE. Po dohodě se spotřebitelem je možná (za předpokladu, že reklamované zboží určitého výrobce se již nevyrábí nebo je dlouhodobě nedostupné) i výměna za zboží jiného výrobce než reklamované zboží, které má identické nebo lepší parametry než reklamované zboží a plní stejnou funkci se stejnými či lepšími parametry.

V případě, že není možné vadu bezplatně odstranit nebo zboží vyměnit, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně odstoupit.

Právo na výměnu zboží má kupující též v případě, že se jedná o vady odstranitelné, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vyskytujících se vad nemůže kupující zboží řádně užívat. Větším výskytem vady je myšleno 3. oprávněná a uznaná reklamační stejného druhu, nebo čtvrtá oprávněná a uznaná reklamační různého druhu, nebo oprávněná a uznaná reklamační 3 podstatných vad na věci zároveň.

Kupující spotřebitel má, v případě výskytu většího množství odstranitelných vad, právo na odstoupení od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně, nebo výměnu věci. Výběr záleží na spotřebiteli.

Vady neodstranitelné

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání užívání zboží jako zboží bez vady, má kupující právo na výměnu zboží za nové nebo může od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně odstoupit. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží a kupující nepožaduje jeho výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.

Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů, pokud nebude s kupujícím spotřebitelem dohodnuta lhůta delší. Po vyřízení reklamační dostane kupující jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, jakým způsobem byla reklamační vyřízena. Pokud byla reklamační vyřízena výměnou zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného zboží. Další případné reklamační vyměněného zboží bude kupující spotřebitel uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu, který nahrazuje záruční a dodací list.

Kupující spotřebitel má v případě výskytu neodstranitelné vady, která brání užívání zboží jako zboží bez vady, právo na odstoupení od smlouvy nebo výměnu věci. Výběr záleží na spotřebiteli.

6. Postup při uplatnění a vyřizování reklamační – kupující podnikatel

Kupující podnikatel je povinen prokazatelným způsobem oznámit vadu zboží bez zbytečného odkladu poté co ji zjistil, nejpozději však do 3 dnů od jejího zjištění.

V ostatních případech se postupuje takto:

Kupující podnikatel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu prodávajícího uvedenou v záhlaví tohoto reklamačního řádu. Doporučujeme zboží k reklamační kompletní. Se zbořím musí být předložena záruční list a dodací list nebo faktura, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list, případně také originální záruční list výrobce k určení reklamačního řízení.

Pracovník reklamačního oddělení posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamační a zda se jedná o podstatné porušení kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně či nepodstatné, pokud je to možné ihned. O uplatnění reklamační sepíše pracovník s kupujícím reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamační. V případě, že posoudí reklamační jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (neuznaná záruka).

V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí INADES, SE, že reklamační není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu podnikateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamovaného zboží.

Podstatné porušení kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně

Pokud má zboží vady neodstranitelné nebo větší množství vad, které brání jeho řádnému užívání, jedná se porušení kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně podstatným způsobem.

V takovém případě může kupující:

- a) požadovat výměnu zboží, dodání chybějícího zboží, dožadovat se odstranění právních vad
- b) požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže jsou vady opravitelné
- c) požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny

Práva kupujícího zaručená občanským zákoníkem nejsou tímto ujednáním dotčena.

Volbu mezi shora uvedenými nároky má kupující podnikatel, pouze pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamační nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Taktéž provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu INADES, SE měnit. Jestliže kupující podnikatel neprovede svoji volbu včas, tj. ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně.

Nepodstatné porušení kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně

Vady zboží odstranitelné, právní vady zboží, větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v množství, barvě, chybějící doklady, atd.) jsou považovány za nepodstatné porušení kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně.

V tomto případě může kupující podnikatel požadovat odstranění vad nebo slevu z kupní ceny.

O tom, zda bude vada odstraněna opravou zboží nebo jeho výměnou rozhoduje INADES, SE.

Přiměřená lhůta pro odstranění vad opravou činí 30 kalendářních dnů, v odůvodněných případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně, kdy

INADES, SE stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní. Jestliže kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí INADES, SE svůj nesouhlas, má se za to, že ji stanovil sám. Neodstraní-li INADES, SE vady ve lhůtě stanovené dle předchozího odstavce, může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně odstoupit. Odstoupit od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně může kupující pouze v případě, že na svůj úmysl upozorní INADES, SE při stanovení lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu INADES, SE měnit. Zboží musí být vráceno nepoškozené, bez známek užívání nebo opotřebení, v původním obalu a s veškerým příslušenstvím včetně přiložených záručních listů a návodů.

Kupující podnikatel nemůže odstoupit od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně, jestliže vady včas neoznámil INADES, SE

K odstoupení od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně nedojde, jestliže kupující podnikatel nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém je obdržel s výjimkou případů, kdy:

- a. změnu stavu zboží nezpůsobil,
- b. ke změně stavu zboží došlo v důsledku prohlídky řádně vykonané za účelem zjištění vad zboží.

Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebování zboží), je kupující podnikatel povinen chybějící hodnotu nahradit v penězích. V praxi se tak děje formou započtení hodnoty opotřebení či spotřebování zboží na vrácenou kupní cenu. Kupní cena je kupujícímu vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebení či spotřebování zboží. Hodnotu opotřebení či spotřebování určuje INADES, SE v závislosti na výši opotřebování či spotřebování vráceného zboží.

Pokud bylo zboží kupujícímu zasláno prostřednictvím přepravce, nemá kupující podnikatel právo na náhradu nákladů na přepravu.

7. Reklamacce zboží poškozeného přepravou

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je zjevně poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na kartonu vidět, že byl vystaven působení počasí nebo vody). Proto prosím věnujte kontrole stavu zásilky zvýšenou pozornost, konkrétně povrchu kartonu, ochranné pásce a jakýmkoliv, i třeba drobným porušením a trhlinám. Zvláště pokud bude karton protřzený nebo budou zdeformované rohy, je to signál, že zboží nebude zřejmě v pořádku. Kupující je povinen v případě zjevného vnějšího poškození zásilky sepsat s doručovatelem zápis o škodě, jinak nemusí být na pozdější reklamaci brán zřetel. Pracovník pošty nebo kurýrní služby je povinen s kupujícím sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu balíku pošta nebo kurýrní služba vyřídí reklamaci.

V případě, že kupující po otevření balíku zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je třeba tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu (kupující podnikatel nejpozději do 24h, kupujícímu spotřebiteli je doporučeno totéž) společnosti INADES, SE, který bude kupujícího informovat o dalším postupu. Při dodání poškozeného zboží má kupující nárok na dodání nového zboží, neboť závazek trvá, nebo může odstoupit od kupní smlouvy a smlouvy o zhotovení kuchyně z důvodu, že nemá již oprávněný zájem na pozdějším dodání zboží, kdy toto je povinen sdělit prodávajícímu současně s oznámením o dodání poškozeného zboží.

8. Účtování skladného

Pokud si kupující nezvedne vyřízenou reklamaci do 30 dnů od obdržení oznámení o ukončení opravy, bude mu účtováno skladné ve výši 25,- Kč za každý započatý den od ukončení reklamace po její převzetí kupujícím. O ukončení opravy bude kupující vždy informován oznámením zasláným některým z komunikačních prostředků. Pokud si kupující však zboží nezvedne do doby, kdy výše skladného převyší cenu reklamovaného zboží, bude toto zboží použito na úhradu skladného.

9. Závěrečná ustanovení

Prodávající neručí v žádném případě za ztrátu dat, která jsou obsažena v reklamovaném zboží, kdy kupujícímu se doporučuje tyto adekvátním způsobem zálohovat mimo reklamované zboží.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem **1.1.2014**