

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO INTERNETOVÝ OBCHOD PREFA BRNO A.S.



I. Základní ustanovení

1. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené u společnosti Prefa Brno a.s., IČ 46901078, se sídlem Brno, Kulkova 4231/10, PSČ 615 00, zapsané v OR vedeném KS v Brně sp. zn. B 859 prostřednictvím internetového obchodu dodavatele umístěného na internetové stránce www.betoneshop.cz a je nedílnou součástí obchodních podmínek pro internetový obchod Prefa Brno a.s.
2. Tento reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách dodavatele.
3. Odběratel je povinen se s reklamačním řádem seznámit a odesláním objednávky potvrzuje, že s ním výslovně souhlasí.
4. Jako doklad o záruce vystavuje dodavatel ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky.
5. Na žádost odběratele je povinen dodavatel poskytnout odběrateli písemné potvrzení o rozsahu a době trvání povinností dodavatele v případě vadného plnění (dále jen „záruční list“). V potvrzení uvede dodavatel své jméno, sídlo a identifikující údaj a je vystaven na odběratele.

II. Práva odběratele vznikající z vadného plnění (poučení zejména pro spotřebitele)

1. Dodavatel odpovídá odběrateli za to, že zboží při převzetí nemá vady. Věc je vadná, nemá-li sjednané vlastnosti nebo takové vlastnosti, které dodavatel popsal nebo které odběratel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, nehodí se k účelu, který pro její použití dodavatel uvádí nebo ke kterému se obvykle užívá, není v odpovídajícím množství, míře a hmotnosti, neodpovídá jakostí nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy, nebo nevyhovuje požadavkům právních předpisů. Za vadu se považuje i plnění jiné věci a vady v dokladech nutných pro užívání věci.
2. Odpovědnost dodavatele za vady zakládá vada, kterou má zboží při převzetí, byť se projeví i později. Odběratel nemá práva z vadného plnění, jestli se jedná o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho dodavatel výslovně, že je věc bez vad, anebo zastřel-li vadu listivě.
3. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
4. Odběratel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, to neplatí u zboží prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednání, na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí odběratelem nebo vyplývá-li to z povahy věci. Reklamací je nutné učinit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl odběratel při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Jedná-li se o skrytou vadu, je nutné reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl odběratel při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do uplynutí záruční doby. Reklamací může u dodavatele uplatnit přímo pouze odběratel, tj. osoba, na kterou byl vystaven nákupní doklad (faktura) nebo osoba, na kterou byla práva z vad zboží postoupena. Reklamací lze uplatnit u dodavatele písemně nebo osobně na adrese výdejního místa uvedeného na <https://www.betoneshop.cz/kontakty/> nebo emailem na adrese eshop@betoneshop.cz.
5. Právo z vadného plnění odběrateli nenáleží, pokud odběratel před převzetí věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud odběratel vadu sám způsobil.
6. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má odběratel právo na:
 - a) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může odběratel požadovat jen výměnu součásti, není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

- b) odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny,
- d) odstoupit od smlouvy.

Jde-li o nepodstatné porušení smlouvy, má odběratel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Dokud odběratel neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo odstoupí od smlouvy, může dodavatel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může dodavatel odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci, aniž by způsobily odběrateli nepřiměřené náklady.

7. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má odběratel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (nejméně 3 stejné vady) nebo pro větší počet vad (nejméně 4 různé vady). V takovém případě má odběratel i právo od smlouvy odstoupit.
8. Odběratel sdělí dodavateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Ne zvolí-li si odběratel své právo včas, má práva jako u nepodstatného porušení smlouvy. Provedenou volbu nemůže změnit bez souhlasu dodavatele, to neplatí, požadoval-li opravu vady, která se ukáže neopravitelnou.
9. Neodstraní-li dodavatel vady ve lhůtě, nebo oznámí, že je neodstraní, může odběratel požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže odběratel změnit bez souhlasu dodavatele.
10. Má-li odběratel výše uvedená práva z vad plnění, náleží mu náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li toto právo do jednoho měsíce po uplynutí lhůty pro vytknutí vady, soud mu právo nepřizná, pokud dodavatel namítne, že nebylo uplatněno včas.
11. Spotřebiteli nejsou smlouvou, obchodními podmínkami nebo tímto reklamačním řádem nijak omezena nebo vyloučena práva z vadného plnění dle občanského zákoníku. Uplatní-li spotřebitel právo z vadného plnění, potvrdí mu dodavatel v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu trvání opravy.

III. Záruční podmínky

1. Dodavatel poskytuje odběrateli záruku na jakost v délce 24 měsíců, záruka za jakost začíná běžet ode dne převzetí zboží. Dodavatel může na některé druhy zboží poskytnout záruku delší.
2. Záruka na jakost se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení vzniklého z užívání zboží, nepřiměřeného použití, neodborné manipulace s výrobky a zbožím a na nedodržení technologických a montážních předpisů a návodů dodavatele, nevhodnou údržbou, užívání zboží v rozporu s návodem nebo způsobem odlišným od toho, jakým se zpravidla zboží užívá, a na odlišnosti způsobené tzv. výkvětem dle VII. odst. 5 obchodních podmínek.
3. Pro uplatnění práv ze záruky za jakost je třeba, aby odběratel oznámil písemně dodavateli vadu zboží, a to v záruční době a bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil a popsal ji nebo uvedl, jak se projevuje. Odběratel je povinen předložit nákupní doklad (fakturu).
4. V případě oprávněné reklamace má odběratel právo na odstranění vady, výměnu zboží nebo přiměřenou slevu z ceny zboží. Odstoupit od smlouvy je odběratel oprávněn tehdy, pokud nebude oprávněná reklamace dodavatelem vyřízena ani jedním ze tří způsobů uvedených v předchozí větě.

IV. Vyřízení reklamace

1. Odběratel je povinen umožnit dodavateli posoudit oprávněnost reklamace a reklamaci vyřídit. Za tímto účelem zpravidla odběratel dodá zboží dodavateli k posouzení. Pokud to není možné anebo účelné, umožní odběratel prohlídku věci a další související úkony v místě, kde se věc nachází.
2. Dodavatel bude kontaktovat odběratele - spotřebitele do 3 pracovních dnů ode dne doručení reklamace za účelem vyřízení reklamace.
3. Reklamace včetně odstranění vady musí být u odběratele – spotřebitele vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
4. O vyřízení reklamace je odběratel informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.
5. Pro postupy při reklamaci zboží se použijí příslušná ustanovení občanského zákoníku, pokud nestanoví smlouva, obchodní podmínky nebo tento reklamační řád jinak.

V. Mimosoudní řešení sporů

1. V případě, že dojde mezi dodavatelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, 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).
Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

VI. Závěrečné ustanovení

1. Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. 3. 2021

Brno, dne 1. 3. 2021



Prefa Brno a.s.

Ing. Michal Holák

předseda představenstva