

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento Reklamační řád (dále jen "reklamační řád") upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a služeb zakoupených prostřednictvím on-line obchodu <https://vlanalex.cz> (dále jen „webové rozhraní“) od naší společnosti:

Vlanalex s.r.o., se sídlem Poličanská 1487, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9

IČ: 08454906

DIČ: CZ08454906

zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 318353

korespondenční adresa: Vlanalex s.r.o., Poličanská 1487, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9

telefonní číslo: +420 226 257 202

kontaktní e-mail: vlanalex@vlanalex.cz

REKLAMACE ZBOŽÍ

1. ZA JAKÉ VADY ZBOŽÍ ODPOVÍDÁME?

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

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží 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 zboží obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy;
- nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době.

1.2. Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud jste spotřebitel a zboží neodpovídá vaší představě, máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 5 Všeobecných obchodních podmínek.

1.3. Pokud jste spotřebitel a pokud se vada zboží projeví v průběhu 12 měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud nesdělíte žádný do 7 dnů od odstoupení). Od smlouvy jsme oprávněni odstoupit zejména, jste-li v prodlení s úhradou kupní ceny zboží déle než 4 týdny. Zároveň máme v tomto případě nárok na smluvní pokutu ve výši 30 % z ceny zboží.

2. JAKÁ JE ZÁRUČNÍ DOBA?

2.1. U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

2.2. V případě, že vám bude zboží vyměněno či opraveno, na nové zboží, 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 zboží užívat, tj. zejména o dobu, po kterou je zboží v opravě.

3. JAKÁ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ MÁTE JAKO SPOTŘEBITEL?

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

b. **Sleva z kupní ceny.**

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době, můžete požadovat vždy přiměřenou slevu z kupní ceny.

c. **Výměna zboží nebo vadné součásti zboží**

Výměnu zboží nebo vadné součásti zboží můžete požadovat vždy, pokud to není neúměrné k povaze vady (tj. zejména v případě, kdy není možná bezprostřední oprava věci) a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy. Právo na výměnu zboží vám nenáleží v případě, že je vadná pouze část (součást) zboží. Pokud v průběhu reklamačního řízení dojdeme k závěru, že je vadná pouze součást zboží, vyměníme vám tuto součást.

Požadovat výměnu zboží nemůžete u zboží prodávaného za nižší cenu. Namísto toho můžete požadovat slevu z kupní ceny.

d. **Oprava věci.**

Pokud je možné zboží opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady.

Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni zboží 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 věci z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni odstranit vadu, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, nebo nejsme schopni zboží s touto vadou vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- zboží nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

4. JAKÁ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ MÁTE, POKUD NEJSTE SPOTŘEBITEL?

4.1.Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117.

4.2.Pokud je vada zboží podstatným porušením smlouvy, náležejí vám tyto práva z vadného plnění:

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- odstranění vady opravou věci;
- přiměřená sleva z kupní ceny; nebo
- odstoupení od smlouvy.

4.3.Pokud je vada zboží nepodstatným porušením smlouvy, může kupující požadovat:

- odstranění vady; nebo
- přiměřenou slevu z kupní ceny.

4.4.O zvoleném způsobu řešení reklamace je kupující povinen informovat prodávajícího při oznámení vady, jinak o něm rozhodne prodávající. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím.

Pokud kupující považuje vadu za podstatné porušení smlouvy, je povinen to prodávajícímu doložit.

Kupující bere na vědomí, že dokud neuplatní své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, je prodávající oprávněn dodat mu chybějící zboží nebo odstranit právní vadu (zejména dodat chybějící dokumenty).

5. KDY NELZE PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ UPLATNIT?

5.1.Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi. Výjimkou jsou případy, kdy:

- došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- jste použili věc ještě před objevením vady;
- jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo
- jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc 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 věci prospěch.

5.2.Práva z vadného plnění Vám nenáleží, v případech:

- jste o vadě před převzetím věděli;
- uplynula záruční doba
- jste vadu sami způsobili, zejména poskytnutím nesprávných nebo neúplných vstupních informací při zpracování nabídky;
- na zjevné vady u zboží po zahájení montáže. Za zjevnou vadu se považuje vada, která splňuje následující kritéria:
 - a. viditelná ze vzdálenosti ne menší než 1,5 m;
 - b. hodnocena pouhým okem v rozptýleném světle;
- opotřebení vyplývající z běžného používání;
- poškození laku nebo povrchu vzniklé v průběhu odstraňování znečištění samolepicích pásek a jiných materiálů použitých kupujícím;
- zavedení konstrukčních změn nepovolených Prodávajícím;
- důsledkem chybné vlastní montáže kupujícího.
- jiné, vyplývající z použití zboží, které není v souladu s jeho určením.
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána;

6. JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI?

6.1.Reklamací u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

6.2.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 kupní ceny, výměnu zboží nebo jeho vadné součásti, opravu věci, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
 - reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamace nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu na naši doručovací adresu (doručovací adresu vám upřesníme po obdržení reklamace), přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
 - pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, 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.
- 6.3. Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

REKLAMACE MONTÁŽE ZBOŽÍ A JINÝCH SLUŽEB.

1. ZA JAKÉ VADY POSKYTNUTÝCH SLUŽEB ODPOVÍDÁME?

1.1. Odpovídáme za to, že montáž zboží, zaměření či jiné poskytnuté služby (dále jen "služby") při jejich provedení jsou provedeny bezvadně a že jsou poskytnuty ve shodě se smlouvou. Shodou se smlouvou se rozumí zejména to, že služby:

- odpovídají jejich popisu na webovém rozhraní nebo v komunikaci mezi poskytovatelem a odběratelem vztahující se ke smlouvě;
- jsou poskytnuty v dohodnutém termínu;
- jsou poskytnuty s náležitou odborností a péčí;
- jsou v souladu s požadavky právních předpisů.

2. LZE UPLATNIT PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ TÝKAJÍCÍ SE SLUŽEB?

2.1. Služby je možné reklamovat v průběhu jejich provádění. Skryté vady reklamujte bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich dozvíte. Nejpozději lze vadu služeb reklamovat do šesti měsíců od jejich provedení.

3. JAKÁ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ MÁTE?

3.1. V případě, že Vám služba byla poskytnuta vadně, máte zejména právo na:

- bezplatnou nápravu (zejména na dodatečnou montáž zboží, opětovné zaměření nebo nápravu jiné poskytnuté služby);
- přiměřenou slevu z ceny služby;
- odstoupení od smlouvy a vrácení peněz (pouze v případě, že je vadné plnění podstatným porušením smlouvy).
- Případná další práva vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.

4. KDY NELZE PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ UPLATNIT?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, v případech:

- jste o vadě před převzetím věděli.
- uplynula záruční doba.
- jste vadu sami způsobili, zejména poskytnutím nesprávných nebo neúplných vstupních informací při zpracování nabídky nebo zaměření;
- na zjevné vady u zboží po zahájení montáže. Za zjevnou vadu se považuje vada, která splňuje následující kritéria:
 - a. viditelná ze vzdálenosti ne menší než 1,5 m;
 - b. hodnocena pouhým okem v rozptýleném světle;
- opotřebení vyplývající z běžného používání;
- poškození laku nebo povrchu vzniklé v průběhu odstraňování znečištění samolepicích pásek a jiných materiálů použitých kupujícím;
- zavedení konstrukčních změn nepovolených Prodávajícím;
- důsledkem chybné vlastní montáže kupujícího.
- jiné, vyplývající z použití zboží, které není v souladu s jeho určením.
- věci prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo

5. JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI?

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

5.2.Reklamací lze uplatnit ústně v průběhu poskytování služby, a dále vždy e mailem či písemně. Při uplatnění reklamací doporučujeme co nejpřesněji popsat, v čem vadu služeb spatřujete. Urychlí to postup reklamací.

5.3.V případě sporné reklamací rozhodneme o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamací.

SPOLEČNÁ USTANOVENÍ PRO REKLAMACI ZBOŽÍ A SLUŽEB.

1. JAK REKLAMACI VYŘÍDÍME?

1.1.Okamžikem uplatnění reklamací je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci nebo za vady poskytnuté služby.

1.2.Pokud jste spotřebitelem, tak o doručené reklamací 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. Reklamací včetně případného odstranění vady bude vyřízena, pokud jste spotřebitelem, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se nedohodneme na delší lhůtě

1.3.Při reklamací vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací požadujete. Dále (po vyřízení reklamací) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací.

1.4.V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamací zboží. 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. 2024