

Reklamační řád COBRA spol. s.r.o.

Obecná ustanovení

- **I. Prodej zboží v obchodě a práva z vadného plnění**
- **II. Prodej zboží podnikatelům a práva z vadného plnění**
- **III. Výluky z odpovědnosti prodávajícího za vadné plnění**
- **IV. Reklamační řízení při prodeji v obchodě**
- **V. Reklamační řízení při prodeji podnikatelům**
- **VI. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi společností **COBRA spol. s r.o.**, IČ:15887294 (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 v obchodě (dále jen „kupující v obchodě“), kdy kupující v obchodě je vymezen v § 2158 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., 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 jednájí 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 v obchodě“ a práva a povinnosti „kupujícího podnikatele“.

Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u prodávajícího a jehož reklamáce byla **uplatněna v záruční době**. Ke každému zboží zakoupenému u prodávajícího je přiložen buď číslovaný záruční list a dodací list, nebo daňový doklad, na kterém je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list.

I. Prodej zboží v obchodě a práva z vadného plnění

1. Dodá-li prodávající věc na místo určené kupujícím, převezme kupující věc při dodání; v ostatních případech převezme kupující věc při prodeji. **Nepřevezme-li kupující věc** v uvedené době, náleží prodávajícímu **úplata za uskladnění**. Neujedná-li její výši strany, platí za ujednanou výše obvyklá.

2. Převzetím koupené věci nabývá kupující k věci **vlastnické právo**.

3. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí **nemá vady**. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal

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

4. Projeví-li se vada v průběhu **šesti měsíců** od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Připouští-li to povaha koupě, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce.

5. Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci. Proávající **kupujícího upozorní**, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.

6. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží **v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí**.

7. Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající **v písemné formě**, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvá jeho povinnost v případě vadného plnění. Proávající má povinnost z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvá povinnost z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Nebrání-li tomu povaha věci, lze toto potvrzení prodávajícího nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

8. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo **od smlouvy odstoupit**.

9. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat **přiměřenou slevu**. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nesjedná nápravu v přiměřené době nebo že by sjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

10. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující **vadu sám způsobil**.

11. Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení o předání věci kupujícímu uvedena jiná osoba určená **k opravě**, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu **ve lhůtě dohodnuté** mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.

12. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. Ujednají-li strany ještě předtím, než kupující může uplatnit právo z vady věci, že se jeho práva omezí nebo že zanikají, nepřihlíží se k tomu.

13. Práva z vadného plnění lze uplatnit **pouze v průběhu záruční doby**. Práva z vadného plnění musí kupující uplatnit bez zbytečného odkladu, jakmile se vada věci objevila. Je-li právo z vadného plnění uspokojeno výměnou vadné věci za věc bezvadnou, běží nová záruční lhůta ode dne převzetí nové věci.

II. Prodej zboží podnikatelům a práva z vadného plnění

Záruční podmínky a uplatnění práv z vadného plnění se řídí ustanovením § 2099 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

1. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Povinnosti prodávajícího ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny.

2. Práva kupujícího z vadného plnění nejsou dotčena, způsobil-li vadu použití věci, kterou kupující předal prodávajícímu. To neplatí, prokáže-li prodávající, že na nevhodnost předané věci kupujícího včas upozornil a kupující na jejím použití trval, nebo prokáže-li, že nevhodnost předané věci ani při vynaložení dostatečné péče nemohl zjistit.

3. **Kupující** věc podle možnosti **prohlédne co nejdříve** po přechodu nebezpečí škody na věc a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství. Odesílá-li prodávající věc, může kupující odložit prohlídku do doby, kdy je věc dopravena do místa určení.

4. Dodá-li prodávající kupujícímu vadné zboží v rozporu s Objednávkou přijatou, má kupující právo

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- na odstranění vady opravou věci,

- na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- odstoupit od smlouvy.

Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady **přiměřenou slevu z kupní ceny**, nebo může **od smlouvy odstoupit**.

5. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

6. Zjistí-li kupující vadu na zboží, které mu prodávající dodal, uplatní práva z vadného plnění u prodávajícího bez zbytečného odkladu. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

7. **Zárukou za jakost** se prodávající zavazuje, že věc bude po určité době způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci v záručním listu, dodacím listu, na obalu, v daňovém dokladu, nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.

8. **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.

III. Výluky z odpovědnosti prodávajícího za vadné plnění

Kupující nemůže vůči prodávajícímu **uplatnit práva z vadného plnění** v těchto případech:

Změny způsobené běžným používáním výrobku např. změna tonace barvy.

Výrobky, vadné, neúplné – zakoupené ve snížené ceně.

Rosení skel u oken a dveří, způsobené fyzikálními vlivy vnějšího prostředí (neplatí pro rosení v meziprostoru skel) může nenávratně poškodit naše výrobky.

Neseřízenost dveří a oken, způsobené běžným užíváním výrobku či vnějšími fyzikálními vlivy.

Reklamované vady nebudou uznány v případě, že se bude jednat o vady vzniklé:

- nesprávnou nebo neodbornou manipulací
- záměrným poškozením
- mechanickým poškozením
- zásahem do konstrukce výrobku
- nesprávnou přepravou
- špatným a nevhodným skladováním
- běžným opotřebením
- nesprávnou montáží v rozporu s montážními podmínkami prodávajícího
- nesprávnou údržbou v rozporu s pokyny prodávajícího
- v důsledku nevhodného prostředí s vyšší nebo rozdílnou teplotou a vlhkostí na obou stranách
- v případě, že kupující potvrdí nesprávné znění či obsah nabídky nebo zakázky
- nedoléhající zárubeň na zeď, z důvodu křivosti a nekolmosti zdiva v tomto případě vzniká kolem zárubní a stěnou mezera, jejíž zapravení si kupující řeší sám
- křivost osazení zárubně na stávající kovovou zárubeň, která je již špatně a křivě zazděna. Při montáži nové obkladové zárubně je nutné stávající kovovou zárubeň kopírovat.
- křivost stávající zárubně, rozměrové odchylky zárubně či závěsů při instalaci křidel na stávající zárubeň
- u veškerého lakovaného kování (např. leštěná a lakovaná mosaz, dtto bronz, dtto nikl apod.) nelze reklamovat mechanické poškození a následné barevné odlišnosti vzniklé běžným užíváním (ohmatání laku a poškození vlivem potu nebo ostrých předmětů – např. prsteny apod.).

Povrchové nerovnosti a nedokonalosti, které nemají vliv na celistvost povrchové úpravy výrobku a které jsou zjištěné bez použití optických pomůcek pouze ze vzdálenosti kratší než 70 cm (70 cm = průměrná pohledová vzdálenost od kliky při otevírání dveří), nejsou – s přihlédnutím k současným dostupným technologickým postupům povrchového zpracování výrobků – považovány za vady výrobku a proto na ně nelze uplatnit reklamaci.

IV. Reklamační řízení při prodeji v obchodě

1. Kupující v obchodě má právo uplatnit **reklamaci** výrobků přímo u prodávajícího, nebo u toho, koho prodávající určí. Kupující v obchodě doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu prodávajícího, kdy s ohledem na rychlejší vyřízení reklamace kupujícího v obchodě doporučuje prodávající kupujícím sídlícím mimo Prahu doručovat reklamaci na adresu Jeremiášova 2630 Praha 5. Prodávající doporučuje zboží k reklamaci dodat včetně příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím doporučuje prodávající předložit záruční list a dodací list nebo fakturu, na které je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Pracovník reklamačního oddělení posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o

důvodnosti reklamace, pokud je to možné, ihned při předložení reklamovaného zboží. O uplatnění reklamace sepíše pracovník s kupujícím reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (zamítnutá reklamace).

2. Kupující je povinen v případě reklamace již namontovaného či zabudovaného zboží umožnit reklamačnímu technikovi prodávajícího detailní kontrolu místa a odbornosti a podmínek instalace a příp. převzetí vadného zboží. Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamace za řádně uplatněnou. Při posuzování vad a určování oprávněnosti reklamace dveří a zárubní, oken a parapetů se vychází z technických a výrobních norem prodávajícího.

3. V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí prodávající, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu bez zbytečného odkladu, vždy však nejpozději **do 30 dnů od uplatnění reklamace**. V případě oprávněné reklamace má kupující v obchodě nároky uvedené v části I. tohoto reklamačního řádu a kupující podnikatel nároky uvedené v části II. tohoto reklamačního řádku.

4. Třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace kupujícím. Lhůta určená podle dní počíná dnem, který následuje po události, jež je rozhodující pro její počátek. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

5. Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující v obchodě právo na bezplatné odstranění vady. Není-li to v případě vady u reklamovaného zboží, která je jinak odstranitelná, vzhledem k její povaze úměrné, má kupující v obchodě právo na výměnu zboží; týká-li se taková vada jen součásti věci, výměnu této součásti. Není – li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu.

6. 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 smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží a kupující nepožaduje jeho výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů, pokud nebude s kupujícím v obchodě dohodnuta lhůta delší. Po vyřízení reklamace dostane kupující jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, jakým způsobem byla reklamace vyřízena. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou zboží, obsahuje protokol nové sériové číslo vyměněného zboží. Další případné reklamace

vyměněného zboží bude kupující v obchodě uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu, který nahrazuje záruční a dodací list.

Kupující v obchodě 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 kupujícím.

V. Reklamační řízení při prodeji podnikatelům

1. Kupující podnikatel je povinen prokazatelným způsobem oznámit prodávajícímu vadu zboží bez zbytečného odkladu poté co ji zjistil, **nejpozději však do 3 dnů od jejího zjištění**. Kupující podnikatel doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu reklamačního oddělení v Praze 5 Jeremiášova 2630.

Doporučujeme zboží k reklamaci dodat včetně příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu. Se zbožím musí být předložen záruční list a dodací list nebo daňový doklad, na kterém je uvedeno, že slouží zároveň jako dodací a záruční list. Pracovník reklamačního oddělení posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace, a zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné, pokud je to možné ihned po předložení zboží. O uplatnění reklamace sepíše pracovník s kupujícím reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady, způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu (neuznaná záruka). Doba trvání reklamace se počítá ode dne uplatnění reklamace, do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. Informace o vyřízení reklamace přijde na email z registrace kupujícího. V případě neoprávněné reklamace se délka záruční doby neprodlužuje.

2. Pokud má zboží vady neodstranitelné nebo větší množství vad, které brání jeho řádnému užívání, jedná se o porušení smlouvy podstatným způsobem. V takovém případě může kupující:

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

3. Volbu mezi shora uvedenými nároky má kupující podnikatel, pouze pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamace nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže kupující podnikatel bez souhlasu prodávajícího měnit. Jestliže kupující podnikatel neprovede svoji volbu včas, tj. ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy.

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

5. Prodávající stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní. Jestliže kupující podnikatel bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí svůj nesouhlas, má se za to, že ji stanovil sám. Neodstraní-li COBRA spol. s.r.o. vady ve lhůtě stanovené podle předchozí věty, může kupující podnikatel požadovat slevu z kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit.

6. Při výměně zboží musí být původní zboží vráceno prodávajícímu nepoškozené, bez známek užívání nebo opotřebení, v původním obalu a s veškerým příslušenstvím včetně přiložených záručních listů a návodů.

7. Kupující podnikatel nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil prodávajícímu.

8. K odstoupení od smlouvy nedojde, jestliže kupující podnikatel nemůže vrátit zboží ve stavu, v jakém je obdržel s výjimkou případů, kdy:

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

9. Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebenému zboží), je kupující podnikatel povinen chybějící hodnotu nahradit prodávajícímu 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 prodávající v závislosti na výši opotřebení či spotřebování vráceného zboží.

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

11. Pokud si kupující **nevyzvedne 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 zaslaným některým z komunikačních prostředků. Pokud si kupující však zboží nevyzvedne do doby, kdy výše skladného převyší cenu reklamovaného zboží, bude toto zboží použito na úhradu skladného.

VI. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. dubna 2015.

V Praze dne 1. srpna 2015