

Reklamační řád

1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi prodávajícím, společností BIOCONT LABORATORY, spol. s r.o., se sídlem Modřice, Mayerova 784, PSČ 664 42, IČ: 440 16 271 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 3844 (dále jen „prodávající“), na straně jedné a kupujícími na straně druhé.

Veškeré právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím se řídí právním řádem České republiky. Tento reklamační řád upřesňuje práva a povinnosti pro kupující, kteří vystupují ve vztazích s prodávajícím jako kupující spotřebitelé (dále jen „spotřebitel“ nebo „kupující“), kdy kupující spotřebitel je vymezen § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Při řešení reklamace spotřebitele se postupuje podle tohoto reklamačního řádu, zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a souvisejících právních předpisů.

Ke každému zboží zakoupenému u prodávajícího je přiložen doklad o zakoupení zboží (výrobku) zpravidla daňový doklad ve formě faktury, který bude obsahovat informaci o datu prodeje výrobku, o jaký výrobek se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími obchodní firmu, jeho identifikační číslo osoby, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak a dále místo určení a datum dodání. Tento doklad o zakoupení zboží zároveň slouží i jako dodací list. Ke zboží technického charakteru je zpravidla přikládán záruční list. Záruka se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u prodávajícího a jehož reklamace byla uplatněna v záruční době.

2. Seznámení a souhlas s reklamačním řádem

Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Převzetím zboží stvrzuje kupující souhlas s tímto reklamačním řádem.

3. Nároky spotřebitele

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že

- a) dodá zboží v objednaném druhu, složení, kvalitě a množství
- b) dodá zboží nepoškozené, za poškození balíku při přepravě odpovídá dopravce a kupující uplatní své nároky přímo vůči dopravci při přebírání zboží
- c) zboží bude při převzetí bez vad (odpovědnost za jakost při převzetí)
- d) zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel (záruka za jakost)

4. Jakost při převzetí (rozpor s kupní smlouvou)

Prodávající odpovídá kupujícímu, že předává zboží dle smlouvy a bez vad, tedy v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku (blíže také vymezeno v čl. 9.2 obchodních podmínek prodávajícího).

Pokud spotřebitel při převzetí zjistí jakýkoliv rozpor mezi objednaným a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství, kvalitě, barevném provedení), je povinen na takový rozpor prodávajícího bezodkladně upozornit (doporučujeme do 48 hodin).

Kupující má právo, aby bylo dodáno zboží bez vad, tj. aby bylo dodáno zboží shodné s uzavřenou kupní smlouvou. Nebude-li zboží dodáno ani v náhradním přiměřeném termínu, je kupující oprávněn od smlouvy odstoupit.

5. Dodání poškozeného zboží

Prodávající dodává zboží nepoškozené, tj. v okamžiku zabalení je zboží bez poškození, tj. není prasklé ani deformované či jinak poškozené. Pokud dojde k deformaci či prasknutí zboží či jinému poškození, dochází k němu z důvodu nešetrné manipulace dopravcem, ačkoliv poškození nemusí být patrné na obalu balíku. Proti tomuto poškození je dopravce pojištěn.

Kupující je povinen zkontrolovat zásilku, není-li viditelně poškozena nebo poničena. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je zjevně poškozeno značným způsobem přepravní obal, což vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno (platí i pro případy, kdy je na obalu patrné, že byl vystaven působení nepřízné počasí nebo vody). O důvodech odmítnutí převzetí zboží je třeba sepsat protokol s pracovníkem pošty nebo kurýrní služby

Zjistí-li kupující, že zboží je poškozeno (prasklé, deformované či jinak zničené) nebo, že je balík viditelně poškozený, je povinen tuto vadu uplatnit do 48 hodin u dopravce dle podmínek uvedených dopravcem a informovat o tomto prodávajícího.

Pokud kupující převezme zboží přesto, že je poškozený jeho obal, neodpovídá prodávající za vady zboží, které vznikly při porušení přepravního obalu.

Kupující má 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 zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

6. Odpovědnost za jakost při převzetí

Prodávající odpovídá, že zboží je při převzetí bez vad. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

7. Záruka za jakost

Prodávající odpovídá, že zboží bude po dobu 24 měsíců od jeho zakoupení způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Záruční lhůta 24 měsíců se nevztahuje na použitelné zboží, na kterém je vyznačena doba nejkratší trvanlivosti, popřípadě u zboží podléhající rychlé zkáze, doba, po kterou lze věc použít.

Záruční doba u použitelné věci a u věci podléhající rychlé zkáze je vyznačena na prodané věci, na jejím obalu, v návodu připojeném k věci. Po uplynutí této doby záruka za jakost zaniká.

8. Postup pro uplatnění vady a vyřízení reklamace

Odpovědnost za jakost při převzetí a záruky za jakost uplatní kupující v provozovně prodávajícího osobně anebo zboží doručí na adresu této provozovny, případně provozovny, z níž bylo zboží expedováno. V reklamaci kupující uvede, jaká vada se na zboží vyskytuje anebo jak se projevuje a jaké právo z vadného plnění si zvolil. 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 může při podstatném porušení smlouvy volit z práva na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy. Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, 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. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Při reklamaci vady výrobku je prodávající oprávněn po spotřebiteli požadovat prokázání skutečnosti, že kupující zboží koupil u prodávajícího, a to například předložením dokladu o zakoupení zboží nebo záručním listem, pokud byl ke zboží vystaven nebo jiným způsobem.

Prodávající neodpovídá za vady pokud:

- je vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu byla sjednána sleva z kupní ceny,
- na opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním anebo v případech, kdy vada byla způsobena ze strany kupujícího nesprávným užíváním, skladováním, údržbou, zásahem kupujícího anebo mechanickým poškozením,
- vyplývá-li to z povahy věci (obvyklá životnost věci apod.),
- u věcí použitých na vady odpovídající míře opotřebením, kterou měla věc při převzetí.

Prodávající v souladu s ustanovením § 19 zákona o ochraně spotřebitele rozhodne o reklamaci ihned (při zaslání zboží zpět na adresu prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, kdy obdrží zboží společně s uplatněním reklamace), ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající vydá 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. V případě, že reklamace není uplatněna osobně a zboží je zasíláno prodávajícímu, zašle prodávající takové potvrzení kupujícímu elektronicky na vyžádání.

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 (prodávající předá kupujícímu reklamační protokol), případně kupujícímu písemně sdělit důvody zamítnutí reklamace.

9. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

Kupující je oprávněn uplatnit právo, z vady, která se vyskytne v době použitelnosti zboží, nejpozději však do 24 měsíců od převzetí zboží. V případě zboží použitého může být tato lhůta zkrácena až na 12 měsíců, takové zkrácení je vyznačeno v prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodly jinak anebo byla na zboží poskytnuta záruka nad rámec uvedené lhůty.

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.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.

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

8. Náklady reklamace, závěrečná ustanovení

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

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.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2020