

REKLAMAČNÍ ŘÁD, DOMESTAV s.r.o.

obchodní korporace DOMESTAV s.r.o., IČO: 63479711, se sídlem Špitálka 91/23, 602 00 Brno, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 20757.

1. Základní ustanovení
 - 1.1. Tento reklamační řád je vypracován obchodní korporací DOMESTAV s.r.o., IČO: 63479711, se sídlem Špitálka 91/23, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 20757 (dále jako „dodavatel“), který provozuje na svých internetových stránkách www.domestav.cz, www.domestav.sk, internetový obchod (dále jako „e-shop“) a za tímto účelem vydal všeobecné obchodní podmínky (dále také jako „VOP“), které jsou dostupné na internetových stránkách www.domestav.cz, a které odkazují v čl. 7.6 VOP na tento reklamační řád, který upravuje práva a povinnosti dodavatele a kupujícího vyplývající z vadného plnění u zboží a z uplatnění nároků ze záruky (dále jako reklamační řád).
 - 1.2. Reklamační řád je vypracován v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jako „občanský zákoník“) a ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jako „ZOS“). Obsahuje-li v téže věci reklamační řád odchýlné ujednání než všeobecné obchodní podmínky, použije se úprava obsažená v reklamačním řádu. Dodavatel prohlašuje, že některé otázky práv z vadného plnění jsou upraveny též ve všeobecných obchodních podmínkách.
 - 1.3. Reklamační řád se týká výhradně vztahů mezi dodavatelem a kupujícím.
 - 1.4. Dodavatel prohlašuje, že reklamační řád je součástí všeobecných obchodních podmínek. Reklamační řád je vyhotoven v českém a slovenském jazyce.
 - 1.5. Dodavatel prohlašuje, že reklamační řád se vztahuje na sortiment firmy Domestav a na nabytýček z přírodních nehomogenních materiálů a v systému suků, letorostů a s texturou letního a zimního dřeva. Dodavatel dále prohlašuje, že reklamační řád se vztahuje na reklamace vad zboží, které je v záruční době nebo u kterého se jedná o rozpor s kupní smlouvou. Dodavatel dále prohlašuje, že odpovídá za všechny výrobní skryté vady, které má zboží při převzetí kupujícím, a které se vyskytnou během záruční doby.
 - 1.6. Dodavatel prohlašuje, že záruka se nevztahuje na kompletnost dodávky (počet dodaných kusů), poškození či nadměrné opotřebení způsobené překročením ohybových a smykových napětí dřevní hmoty a dále na vady, způsobené vlhkým (bobtnání) nebo extrémně suchým (sesychání) prostředím (rel. vlhkost vzduchu pod 20%, maximální tolerance 7mm/bm), zarostlé a vyspravené suky ve dřevní hmotě, nezarostlé suky o poloměru menším než 15cm, nebo o plochy díry, praskliny menší než 1 mm, neobdobnou manipulaci, nedodržení návodu k používání zboží, nehomogenní vizuální strukturu letního a zimního dřeva, různé odstíny řeziva. Balíky jsou opatřeny PE fólií k zabránění kolísání vlhkosti. Povrchová úprava je provedena ekologickým, vodou ředitelným lakem. Běžnou údržbu může kupující provádět čistým hadrem namočeným ve vlažné vodě bez užití rozpouštědel nebo suchým hadříkem a čistícími prostředky určenými přímo k údržbě dřevěného nábytku.
 - 1.7. Dodavatel prohlašuje, že neodpovídá za vady v těchto případech:
 - 1.7.1. jde-li o vadu, která vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, popř. vyplývá-li opotřebení z povahy zboží
 - 1.7.2. jde-li o vadu, která byla způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, zásahem kupujícího, mechanickým poškozením, popř. nesprávnou údržbou
 - 1.7.3. jde-li o vadu, která vznikla v důsledku vnější události, na kterou neměl dodavatel žádný vliv
 - 1.7.4. jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání, popř. jde-li o opotřebení, které mělo zboží při jeho převzetím kupujícím
 - 1.7.5. jde-li o vadu, která byla v době převzetí zboží a pro takovou vadu byla mezi stranami sjednána záruka z ceny
2. Návod na údržbu
 - 2.1. U všech povrchových úprav dřeva může kupující provádět běžnou údržbu vlhkým hadrem namočeným ve vlažné vodě bez užití rozpouštědel nebo suchým hadříkem a čistícími prostředky určenými přímo k údržbě dřevěného nábytku. Nesmí se používat čistící prostředky obsahující rozpouštědla. Všechny laky a mořidla jsou ekologické, vodou ředitelné a zdravotně nezávadné. Povrchová úprava OSMO Top olejem je na bázi přírodních rostlinných olejů, jedná se o zdravotně nezávadný nátěr.
3. Uplatnění reklamace, lhůta k uplatnění reklamace
 - 3.1. Reklamaci uplatňuje kupující u dodavatele, a to na příslušné podnikové prodejní kde zboží zakoupil nebo na emailové adrese: reklamacie@domestav.cz, popř. telefonicky na čísle +420 778 543 667. Reklamace bude provedena kvalifikovaným pracovníkem dodavatele ve výrobě společnosti sídlící na ulici Herálec 140, 592 01 Herálec.
 - 3.2. Kupující je povinen při uplatnění reklamace doložit datum koupě zboží prostřednictvím prodejního dokladu či jiným hodnověrným způsobem zachycujícím prodej a kopi zboží (faktura, dodací list apod.). Prodejní doklad je kupující povinen předložit v originálu nebo v kopii.
 - 3.3. Kupující je povinen při uplatnění reklamace popsat všechny oznamované vady a uvést, jak se projevují. V opačném případě dodavatel nemůže přistoupit k odstraňování vad a takové oznámení nebude považováno za řádné uplatnění reklamace. Kupující není oprávněn reklamovat zboží pro vadu, pro kterou zboží již bylo reklamováno v minulosti a pro kterou byla poskytnuta záruka z kupní ceny.
 - 3.4. Kupující je povinen uplatnit práva z vadného plnění ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží, jinak jeho práva z vadného plnění zanikají. Pokud je předmětem prodeje/koupě zboží použité, lze lhůtu k uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců od převzetí zboží. Toto zkrácení musí být řádně vyznačeno na prodejním dokladu či jiným hodnověrným způsobem. Byla-li vada zboží odstraněna dodáním nového zboží nebo výměnou součástí, nezačíná lhůta k uplatnění práv z vadného plnění běžet po převzetí věci kupujícím znovu.
 - 3.5. Po uplynutí lhůty k uplatnění práv z vadného plnění dle čl. 3.4 reklamačního řádu může kupující svá práva uplatnit jedněmi tehdy, dohodnou-li se smluvní strany na zvláštní záruce a dle předpádě.
 - 3.6. Kupující je povinen uplatnit svá práva z vadného plnění bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Dodavatel prohlašuje, že neodpovídá za zvětšení poškození u zboží, které má vadu, o které kupující ví, a přesto je užívá. Je-li uplatnění reklamace kupujícím oprávněné, neběží po dobu reklamačního řízení lhůta pro uplatnění práv.
4. Vyřízení reklamace
 - 4.1. Dodavatel se zavazuje, že rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech nejpozději do 3 pracovních dnů od uplatnění reklamace a vyzoomí o výsledku a způsobu řešení reklamace kupujícího na adresu uvedenou v objednávkovém formuláři, který kupující vyplňuje při objednávaní zboží přes e-shop dodavatele nebo s prodávajícím na prodejně.
 - 4.2. Dodavatel vyřídí reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel s kupujícím nedohodne jinak. Tato lhůta nezačne běžet, dokud kupující neposkytne dodavateli veškerou součinnost potřebnou pro přezkoumání reklamovaného zboží. Pokud reklamované zboží není dodavatelé předáno současně s oznámením vady, začne lhůta pro vyřízení reklamace běžet až od okamžiku, kdy bude dodavateli reklamované zboží doručeno. Reklamace je vyřízena okamžikem, kdy dodavatel vyzoomí kupujícího o tom, jak byla reklamace vyřízena.
 - 4.3. Nárok na uplatnění reklamace zaniká, došlo-li k poškození zboží při přepravě.
 - 4.4. Kupující je povinen si reklamované zboží převzít do 30 dnů ode dne, kdy byla reklamace vyřízena. Nepřevzeme-li si kupující reklamované zboží ve lhůtě dle předchozí věty, je dodavatel oprávněn si účtovat přiměřené skladné, popř. je oprávněn reklamované zboží prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí dodavatel kupujícího upozornit.
 - 4.5. Je-li kupujícím reklamovaná vada podstatná, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny, na odstranění vady opravou zboží, dodáním nového zboží nebo dodáním chybějícího zboží, anebo má právo odstoupit od smlouvy. Kupující je povinen vlivu způsobu vyřízení reklamace u podstatné vady sdělit dodavateli bez zbytečného odkladu. V opačném případě má práva, jako by slo o vadu nepodstatnou dle čl. 4.6. reklamačního řádu.
 - 4.6. Je-li kupujícím reklamovaná vada nepodstatná, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny. Tim není dotčeno oprávnění dodavatele na výměnu zboží, pokud ještě nebylo použito, nepřísluší-li tento postup pro kupujícího nepřiměřené obtíž. Kupující je povinen vlivu způsobu vyřízení reklamace sdělit dodavateli bez zbytečného odkladu.
 - 4.7. Právo na dodání nové věci, výměnu součástí, přiměřenou slevu z ceny či odstoupení od smlouvy, má kupující bez ohledu na charakter vady (podstatná x nepodstatná), pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady pro opravě, popř. pro větší počet vad.
5. Závěrečné ustanovení
 - 5.1. Jakost při převzetí je upravena ve VOP, konkrétně v čl. 7 VOP. Kupující potvrzuje, že se seznámí se zněním všeobecných obchodních podmínek dodavatele při objednávaní zboží.
 - 5.2. Poskytl-li dodavatel kupujícímu nad rámec svých povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud ze záručního listu, popř. smlouvy nevyplyvá něco jiného.
 - 5.3. Je-li reklamace uznána dodavatelem za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Není-li reklamace uznána dodavatelem za oprávněnou, má kupující právo obrátit se na příslušný soud.
 - 5.4. Tento reklamační řád je platný od 11. 6. 2014. Není-li mezi stranami dohodnuto jinak, platí na příslušný smluvní vztah reklamační řád platný a účinný v době uzavření smlouvy.