

REKLAMAČNÍ PODMÍNKY SPOL. HC Pilsen Wolves s.r.o.

Preambule

Tyto podmínky upravují práva spotřebitele plynoucích z případného vadného plnění (dále též jako tzv. „reklamace“) při koupi zboží u společnosti HC Pilsen Wolves s.r.o., IČO : 07834870, se sídlem Studentská 2143/117, Bolevec, 323 00 Plzeň, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddílu C, vložka 37426 (dále též jako „prodávající“). Tyto podmínky se uplatní výhradně ve vztazích, kdy je prodávající podnikatelem, vyjma těch případů, kdy je i kupujícím podnikatel a při uzavření smlouvy je z okolností zřejmé, že se koupě týká také jeho podnikatelské činnosti. Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován ve smyslu ust. § 420 Obč.Z. se zřetelem k této činnosti za podnikatele. Spotřebitelem (dále též jako „kupující“) je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Tyto podmínky mimo výše uvedené podávají též ve smyslu ust. § 13 ZOS informaci spotřebitelům o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady spotřebních výrobků (dále jen „věc“). Tyto reklamační podmínky byly vypracovány na základě příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jako „Obč.Z.“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále též jako „ZOS“).

Kupní smlouva

článek 1

PRÁVO KUPUJÍCÍHO NA REKLAMACI VADNÉ VĚCI

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal (§ 2161),

- 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 na základě reklamy jimi prováděné;
- že věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů (za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci - § 2099).

Na žádost kupujícího mu prodávající potvrdí v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvá jeho povinnost v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo, IČO, případně další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti (§ 2166 a § 15 odst. 2 novely ZOS). Toto potvrzení není záručním listem ve smyslu záruky za jakost (§ 2113).

Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení.

Nebrání-li tomu povaha věci, lze uvedené potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje (§ 2166).

Má-li prodaná věc při převzetí kupujícím vady, je kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího, u kterého byla věc koupena, právo z vadného plnění (tzv. reklamaci) - § 2161 a 2172. Je-li však v potvrzení vydaném prodávajícím uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu v rámci vadného plnění u toho, kdo je určen k provedení opravy (§ 2172).

Za vadu, za kterou prodávající odpovídá, nelze považovat případy, kdy:

- kupující vadu sám způsobil (§ 2170);
- u věcí prodávaných za nižší cenu vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena, jestliže kupující o této vadě věděl před převzetím věci (§ 2167 a § 2170);
- opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
- a případy, kdy to vyplývá z povahy věci (§ 2167).

Uplatní-li kupující právo z vadného plnění (dle ustanovení § 13 novely ZOS **reklamaci**), je prodávající povinen vydat kupujícímu, který je spotřebitelem, písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy v rámci vadného plnění (§ 19 odst. 1 ZOS a § 2106 odst. 2); v ostatních případech prodávající potvrdí kupujícímu v písemné formě, kdy právo uplatnil (§ 2173).

V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace (§ 19 odst. 2 ZOS).

Vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník přijme k reklamaci zboží ve stavu odpovídajícím požadavkům zákona o ochraně veřejného zdraví na udržování čistoty (viz. ustanovení § 57 odst. 1 zákona č. 258/2000 Sb.).

článek 2

MÍSTO PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující má právo uplatnit reklamaci:

1. v provozovně prodávajícího **Studentská 2143/117, Bolevec, 323 00 Plzeň**;
2. v místě nebo sídle podnikání prodávajícího (§ 19 odst. 1 ZOS);
3. požadavek na opravu věci provedenou v rámci práva z vadného plnění u osoby určené k takové opravě, uvedené v potvrzení prodávajícího o rozsahu a době trvání jeho povinností z vadného plnění, v případě, je-li tato osoba v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším (§ 2172).

Kupující je povinen prokázat oprávněnost svého nároku na uplatnění reklamace. Vedle vytknutí vady je tedy povinen prokázat, že reklamuje u správného prodávajícího či osoby určené k provedení opravy v rámci práva z vadného plnění a v zákonem stanovené době. To lze prokázat nejlépe prodejním dokladem, kupní smlouvou či písemným potvrzením rozsahu a doby trvání povinností prodávajícího v případě vadného plnění (§ 2166), popř. dokladem o poskytnutí záruky za jakost (§ 2113). Jakmile kupující případně zjistí vadu, oznámí to bez zbytečného odkladu prodávajícímu a předmět plnění prodávajícímu předá, nebo jej podle jeho pokynů uschová nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána.

článek 3

LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí (§ 2165), přičemž projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí (§ 2161). Právo z odpovědnosti za vady lze uplatnit pouze u vad, za které prodávající kupujícímu odpovídá (§ 2167 a 2170).

Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojeném k věci nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, má tato informace charakter záruky za jakost (§ 2165 a 2113).

Ujednají-li prodávající a kupující zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, nepřihlíží se k takovému ujednání (§ 2168).

Ujednají-li prodávající s kupujícím ještě předtím, než kupující může uplatnit právo z odpovědnosti za vady věci, že se jeho práva omezí nebo že zanikají, nepřihlíží se k tomu (§ 2174).

Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po uvedení doba způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si uchová obvyklé vlastnosti (záruční doba). Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci (§ 2113). Záruku za jakost je třeba poskytovat písemnou formou (záruční list), zvláště v případech, je-li delší než doba použitelnosti uvedená výrobcem na obalu věci (§ 2114).

Pro oznámení vady, na kterou se vztahuje záruka za jakost, a pro uplatnění práva z vadného plnění platí rovněž ustanovení článku 1 a 2 těchto reklamačních podmínek (§ 2172 a § 19 ZOS).

Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost (§ 2115).

Jakmile kupující zjistí vadu, oznámí to bez zbytečného odkladu prodávajícímu a věc prodávajícímu předá, nebo ji podle jeho pokynů uschová nebo s ní jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadnou věc užívat (§ 1922).

Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

Při oprávněné reklamaci náleží kupujícímu za zákonem stanovených podmínek i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva (§ 1924).

Právo z vadného plnění nevylučuje právo na náhradu škody; čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu (§ 1925).

článek 4

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

Má-li věc při převzetí vady, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součástí věci, může kupující požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. **Je-li však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.**

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součástí 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.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součástí 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 nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo že by zjednaní nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže (vše § 2169).

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil (§ 2170).

Je-li kupující spotřebitelem, prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned (*miněno po předání vadné věci ke prozkoumání*), ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel právo na dodání nové věci nebo právo odstoupit od smlouvy, případně může požadovat slevu (§ 19 odst. 3 novely ZOS, s využitím ustanovení § 2106).

Prodávající je povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy (§ 19 odst. 1 ZOS).

V ostatních případech potvrdí prodávající nebo osoba určená k provedení opravy kupujícímu v písemné formě provedení opravy a dobu jejího trvání (§ 2173).

Za vyřízení reklamační se považuje až podání informace o vyřízení reklamační prodávajícím spotřebiteli v souladu s nálezem Ústavního soudu č. III. ÚS 2983/08 ze dne 10. 11. 2009.

Pro případy nepřevzetí věci kupujícím po uzavření reklamačního řízení se použijí přiměřeně ustanovení o úschově (§ 2408).

článek 5

VĚCI PRODÁVANÉ ZA NIŽŠÍ CENY

Má-li věc vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, lze ji prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci. Prodávající kupujícího upozorní, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje (§ 2164).

Při prodeji věci s vadou nebo věci, jejíž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, spotřebiteli, musí prodávající na tyto skutečnosti spotřebitele předem zřetelně upozornit. Takové věci musí být prodávány odděleně od ostatních věcí (§ 10 odst. 6 ZOS).

Při prodeji věci s vadou nebo věci, jejíž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, spotřebiteli, musí být tyto skutečnosti zřetelně vyznačeny v dokladu o zakoupení věci (§ 16 odst. 3 ZOS).

Právo z vady nelze u věcí prodáváných za nižší cenu uplatnit u vady, pro kterou byla nižší cena sjednána (§ 2167 písm. a/).

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil (§ 2170).

Má-li věc prodávaná za nižší cenu vadu, z níž je prodávající zavázán, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu (§ 2171).

V ostatních případech platí ustanovení článků 1 až 5 těchto reklamačních podmínek.

článek 6

VĚCI POUŽITÉ

Při prodeji použité věci musí prodávající na tuto skutečnost spotřebitele předem zřetelně upozornit. Takové věci musí být prodávány odděleně od ostatních věcí (§ 10 odst. 6 ZOS).

Při prodeji použité věci musí být tato skutečnost zřetelně vyznačena v dokladu o zakoupení věci (§ 16 odst. 3 ZOS).

Právo z vady nelze uplatnit u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím (§ 2167 písm. c/).

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u použitého spotřebního zboží, v době 24 měsíců od převzetí. Tuto lhůtu lze vzájemnou dohodou prodávajícího s kupujícím zkrátit na polovinu, tj. 12 měsíců. Pokud by si smluvní strany ujednaly zkrácení větší, platí za ujednanou dobu 12 měsíců (§ 2168).

Má-li věc použita vadu, z níž je prodávající zavázán, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu (§2171).

V ostatních případech platí ustanovení čl. 1 až 5 těchto reklamačních podmínek.

Byla-li cena zboží snížena z důvodu výprodeje nebo posezónního doprodeje a jedná-li se o prodej nové bezvadné věci, odpovídá prodávající za vady takto prodané věci v plném rozsahu.

článek 7 ŘEŠENÍ SPORŮ

Spory vzniklé v souvislosti s reklamačním řízením budou přednostně řešeny v rámci existujících systémů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, v ostatních případech je k řešení těchto sporů příslušný soud (§ 12). V případě, že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, včetně práv z vad, 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/>.“

článek 8 OSTATNÍ USTANOVENÍ

Za kupní smlouvu se vždy považuje smlouva o dodání spotřebního zboží, které je nutné sestavit nebo vytvořit, s výjimkou ustanovení § 2086 (§ 2085).

Tyto Reklamační podmínky nabývají účinnosti dnem **6.května 2019**

HC Pilsen Wolves s.r.o.,
IČO : 07834870,
se sídlem Studentská 2143/117, Bolevec, 323 00 Plzeň,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddílu C, vložka
37426
Petr Jonák – jednatel