

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti

in Floor Podlahy s.r.o.

se sídlem V Chaloupkách 662/13, PSČ 19800 Praha 9 - Hloubětín

identifikační číslo: 282 24 019

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 133544

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) je nedílnou součástí Obchodních podmínek (dále jen „**OP**“) Zhotovitele in Floor Podlahy s.r.o., IČO: 282 24019, V Chaloupkách 662/13, 198 00 Praha 9 Hloubětín, obchodní společnosti zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 133544, (dále jen „**Zhotovitel**“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží zhotoveného Zhotovitelem.
2. Objednatel, který je spotřebitel, je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy/objednávky nejedná v rámci své podnikatelské činnosti. Je to fyzická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.
3. Objednatel, který není spotřebitel (podnikatel) je osoba, která nakupuje výrobky či užívá služby v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
4. Reklamace, znamená uplatnění práva Objednatele z odpovědnosti za vady zboží, které je učiněno Objednatelem vůči Zhotoviteli osobně, písemně nebo e-mailem, a které obsahuje identifikaci Objednatele, zboží, popis vady a jejích projevů.
5. Objednatel je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a OP ještě před objednáním zboží. Zároveň Objednatel bere na vědomí, že je povinen poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém Objednatel neposkytl požadovanou součinnost.
6. Uzavřením smlouvy mezi Objednatelem a Zhotovitelem, Objednatel souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
7. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi v OP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve OP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

## II. DÉLKA ZÁRUKY

1. Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží Objednatelem (tj. dnem, kdy je zboží odebráno osobně, nebo dnem předání prvnímú přepravci, není-li Objednatel spotřebitel, a je-li Objednatel spotřebitel, okamžikem převzetí zboží od dopravce) nebo dnem předáním díla.

2. Zákonná záruční doba je obecně 24 měsíců pro spotřebitele. Zhotovitel může tuto zákonnou lhůtu prodloužit.
3. Záruční doba se skládá ze zákonné doby (24 měsíců) a případně prodloužené záruční doby. Pokud je u zboží uváděna záruční doba delší než výše uvedená zákonná záruční doba, jedná se o prodlouženou záruční dobu poskytnutou výrobcem tohoto zboží. Pokud se tedy po uplynutí zákonné záruční doby vyskytnou výrobní vady zboží je nutné vadné zboží reklamovat přímo u výrobce zboží.
4. Je-li Objednatel spotřebitel, v rámci zákonné záruční lhůty se reklamáce řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s přihlédnutím k upřesněním v tomto reklamačním řádu.

### III. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

1. Zhotovitel negarantuje Objednateli kompatibilitu, popř. vhodnost, jednotlivých položek (zboží) uvedených na jedné objednávce, učiněné Objednatelem. Pokud tento požadavek nebyl výslovně v objednávce uveden. (např. pokud se bude lišit barevný odstín objednané podlahové krytiny a obvodových lišt, nevhodný způsob uchycení lišt, nevhodnost podlahové krytiny na určitý typ podkladů apod.).
2. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé nesprávnou montáží, užitím nesprávného nebo vadného spotřebního materiálu (např. nevhodné stěrky, podložky, folie, nevhodných čisticích prostředků apod.), ani na případné škody v důsledku toho vzniklé.
3. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nevhodným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím, které jsou v rozporu s uživatelskými pokyny uvedenými výrobcem zboží nebo prodávajícím.
4. Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:
  - a) mechanickým poškozením zboží;
  - b) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodávajícím nebo výrobcem určeno;
  - c) neodbornou montáží, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží;
  - d) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami;
  - e) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů;
  - f) zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
  - g) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
5. Zboží předané k reklamaci bude posouzeno pouze na vadu uvedenou. Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

## IV. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

### Objednatel jako spotřebitel

1. Je-li Objednatel spotřebitel, má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruky tato práva:
  - a) jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy;
  - b) jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy, tato práva spotřebiteli náleží, jde-li sice o vadu odstranitelnou, jestliže však Objednatel nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití;
  - c) jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy. V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.
2. Je-li Objednatel spotřebitel, o reklamaci Zhotovitel rozhodne 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. Reklamaci včetně odstranění vady Zhotovitel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
3. Zhotovitel vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

### Objednatel, který není spotřebitelem

1. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se Zhotovitel s Objednatelem dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, Zhotovitel je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými užitnými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

### Obecně pro Objednatele

1. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu

od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při objednávce.

2. Po vyřízení reklamace bude Zhotovitel upozorněn o ukončení reklamace Objednatele buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud se z technických důvodů stane, že SMS nebo e-mail neobdrží Objednatel v zákonné třicetidenní lhůtě, má Objednatel možnost se automaticky dostavit na prodejnu Zhotovitele, kde mu bude vyřízená reklamace vydána proti předloženému originálu příjemky reklamace.
3. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být úprava provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je Zhotovitel oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.
4. Pokud je pro vyřízení reklamace zapotřebí úprava vadného díla, které se nachází u Objednatele, Zhotovitel se s Objednatelem dohodne při posouzení reklamace, kdy případná oprava zhotoveného díla bude provedena. Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli veškerou potřebnou součinnost při opravě vadného díla (zejména zpřístupnit v sjednaném termínu opravu díla).

#### V. POSTUP A UPLATNĚNÍ REKLAMACE

1. Pokud Objednatel zjistí, že dodané zboží má závadu nebo je po zhotovení poškozené, je nutné tuto skutečnost oznámit.
2. Pokud Objednatel zhotovené dílo od Zhotovitele převzal, a to i přes zjevné vady, nelze poté tyto vady u Zhotovitele reklamovat. Jako důkaz o převzetí díla s vadami slouží předávací protokol sepsaný mezi Objednatelem a Zhotovitelem.
3. Reklamací může Objednatel podat jedním z uvedených způsobů:
  - a. E-MAILEM: [info@infloor.cz](mailto:info@infloor.cz)
  - b. TELEFONICKY: +420 602 182 316
  - c. POŠTOU: Na Florenci 7-9,  
PSČ 110 00 Praha 1 – Malá Strana
4. Pro snadnější způsob reklamace uvádějte nejlépe tyto údaje:
  - a. číslo faktury (variabilní symbol)
  - b. číslo dokladu (je uvedeno na faktuře nad adresou Objednatele), nebo adresu
  - c. popis zjištěných závad a jejich projevů
5. Přijaté reklamaci je prodávající povinen vyhotovit reklamační protokol (Protokol o zpětném převzetí zboží), který je po ukončení řízení zaslán nebo předán kupujícímu. O výsledku reklamačního řízení je kupující informován e-mailem nebo telefonicky.

#### VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Zhotovitel si vyhrazuje právo změnit tento Reklamační řád bez předchozího upozornění.

2. Práva Objednatele vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
3. Tento Reklamační řád je platný od 1. ledna 2018 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.
4. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Zhotovitele nebo jako dokument na <http://www.infloor-podlahy.cz>.

V Praze, dne 1.1. 2018